《佛山市住房和城乡建设管理局房地产行业诚信管理办法》

宣贯手册

目录

[佛山市住房和城乡建设管理局房地产行业诚信管理办法 3](#_Toc452556184)

[佛山市房地产行业信用记分规则及标准 14](#_Toc452556185)

[第一部分 房地产开发企业信用记分标准 17](#_Toc452556186)

[第二部分 房地产经纪、咨询机构信用记分标准 22](#_Toc452556187)

[第三部分 房地产评估机构信用记分标准 25](#_Toc452556188)

[第四部分 物业服务企业信用记分标准 28](#_Toc452556189)

[第五部分 房地产经纪从业人员信用记分标准 32](#_Toc452556190)

[第六部分 房地产估价师信用记分标准 35](#_Toc452556191)

[第七部分 物业管理从业人员信用记分标准 37](#_Toc452556192)

[《佛山市住房和城乡建设管理局房地产行业诚信管理办法》政策解读 39](#_Toc452556193)

[佛山市房地产行业诚信管理工作实用30问 43](#_Toc452556194)

[佛山市房地产行业自律评分评定办法（试行） 55](#_Toc452556195)

[佛山市房地产开发行业自律公约 59](#_Toc452556196)

[佛山市物业管理行业自律公约 65](#_Toc452556197)

[佛山市房地产经纪行业自律公约 70](#_Toc452556198)

[佛山市房地产价格评估行业自律公约 75](#_Toc452556199)

[佛山市房地产行业纠纷调处办法（试行） 80](#_Toc452556200)

[联系方式 86](#_Toc452556201)

# 佛山市住房和城乡建设管理局房地产行业诚信管理办法

**第一条 （目的依据）**为建立房地产行业诚信机制，加快佛山市房地产行业信用体系建设，保障当事人的合法权益，促进房地产市场持续健康发展，依据《广东省企业信用信息公开条例》、《广东省企业信用信息收集和公开管理规定》、住建部印发的《关于建立房地产企业及执（从）业人员信用档案系统的通知》（建住房函〔2002〕192号）等有关法律、法规的规定，结合本市实际情况，制定本办法。

**第二条 （主体分工）**市房地产行政主管部门负责建立全市房地产行业诚信档案管理系统和统一发布平台（以下简称“诚信系统”），建立、管理全市的房地产行业诚信档案（以下简称“诚信档案”），并征集、披露、使用诚信信息。加强与其他相关职能部门、单位和行业协会等的联系，建立信用信息互通、信息资源共享的渠道。

市、区房地产行政主管部门，镇（街）管理部门负责对管理范围内房地产企业的基本情况、业绩及良好行为记录、房地产市场违法违规行为、服务质量问题及其他不良行为记录和公众投诉及处理情况在诚信系统中进行记录，具体权限分工详见《佛山市房地产行业信用记分规则及标准》。

行业协会加强行业自律，建立行之有效的房地产行业信用激励与惩戒机制，通过创先评优、通报批评、行业谴责等手段向市、区房地产行政主管部门反馈房地产企业及其从业人员的诚信情况。

**第三条 （保存形式）**诚信档案以电子版本形式发放并留存于诚信系统中，在市、区房地产行政主管部门的网站上发布。

房地产企业可以在诚信系统中随时查询、打印企业即时的诚信分值、诚信等级等信息。

**第四条 （公开及利用）**市、区房地产行政主管部门应按照《广东省企业信用信息条例》规定，将掌握的诚信档案记载的信息通过信息网络、新闻传媒、政务公开栏等方式公开，并可提供给其他政府行政主管部门、金融机构等作为管理或信用考查的依据。

**第五条 （适用对象）**在佛山市行政区域内从事房地产活动的房地产行业企业及其从业人员，纳入房地产行业诚信管理范围：

（一）房地产开发企业、房地产中介服务（含房地产价格评估、房地产经纪）机构、物业服务企业（统称“房地产企业”）；

（二）房地产估价师、物业管理师、物业项目经理、物业管理员、房地产经纪人、房地产经纪人协理等从业人员（统称“从业人员）。

**第六条 （内容范围）**诚信档案中记载和公示房地产企业及其从业人员的以下事项或行为：

（一）房地产企业的基本情况、从业人员情况、业绩情况、自律情况；

（二）违反房产管理法律、法规、规章及规范性文件规定的行为以及查处情况；

（三）违反经营诚信、职业道德或有关承诺的行为；

（四）公众投诉、相关部门转办投诉及其答复处理情况；

（五）规范诚信经营行为、公众表扬情况以及所获得的荣誉、表彰情况；

（六）其他需要记载和公示的其他事项。

**第七条 （建立诚信档案）**房地产开发企业、物业服务企业、房地产价格评估机构与房地产经纪机构首次在我市范围内从事房地产活动前，必须通过诚信系统向承接项目（活动）所在区的房地产行政主管部门提交以下资料原件的电子扫描件，申请建立房地产企业及从业人员的诚信档案：

（一）《佛山市房地产行业诚信档案设立申请表》；

（二）企业营业执照；

（三）企业资质证书（物业服务企业、房地产经纪机构除外）；

（四）按规定应当配备的房地产估价师、物业管理师、物业项目经理、物业管理员、房地产经纪人、房地产经纪人协理等房地产行业从业人员职称证书、注册证书、劳动部门制定的规范的劳动合同或以本单位缴纳社会保险的证明（申报月份前2个月，加盖社保局公章）、身份证；法律、法规及国家或省政策文件如有新规定,从其规定；

（五）法定代表人证明书、法定代表人授权委托书。

**第八条（项目登记制度）**房地产开发企业和物业服务企业实行项目登记制度。房地产开发企业应在每个开发项目办理施工许可前在诚信系统登记项目基本情况和管理人员情况；物业服务企业须在承接新项目合同签定后或已登记项目合同续约后5个工作日内在诚信系统登记项目基本情况。

**第九条 （信息来源）**诚信档案内容的征集是指房地产行政主管部门对房地产企业及其从业人员信用信息进行采集、分类、记录、储存，形成反映房地产企业经营和从业人员执业情况的信息系统的活动。

诚信档案内容按照以下途径征集：

（一）房地产企业的工商登记信息将作为诚信档案的基础信息；

（二）房地产企业自行通过诚信系统提交反映；

（三）公众通过合法途径对房地产企业或从业人员的有效信访投诉；

（四）政府行政主管部门、人大、政协、行业协会提供反映；

（五）市、区房地产行政主管部门开展的日常管理和监督检查；

（六）各类媒体的公开报道和曝光；

（七）其他合法途径。

房地产行政主管部门对于经第（三）至第（七）项途径征集的诚信档案信息，录入时应当以已发生效力的法律文书、其他行政主管部门的正式公文或者其他有效证明文件作为依据。

**第十条 （记录原则）**诚信档案内容的征集应当坚持客观、准确、公正、及时和谁提供谁负责的原则。

信用信息提供单位和自行申报人应当保证所提供和申报信用信息的真实、完整，并对其提供和申报信息内容的真实性负责；发现提供和申报的信用信息变更或失效的，应当自信用信息变更或失效之日起10个工作日内在诚信系统中及时修改。

任何单位和个人非依规定权限、程序，不得擅自修改、增删信用信息。

**第十一条 （使用诚信档案）**房地产企业在办理下列业务时应出示企业当日在诚信系统打印的诚信即时状况证明，市、区房地产行政主管部门应在诚信系统上予以查验：

（一）在办理资质核准及延续、办理施工许可、商品房预售许可、商品房预售款监管、开通商品房预销售网签系统账户、办理在建工程抵押登记等业务时查验房地产开发企业的诚信档案；

（二）在办理物业管理招投标、前期物业管理项目备案、物业服务项目备案、物业服务合同备案、行业评优等业务时查验物业服务企业的诚信档案；

（三）在办理资质核准及延续时查验房地产价格评估机构的诚信档案；

（四）在办理开通存量房网签系统账户时查验房地产经纪机构的诚信档案。

**第十二条 （实时计分、考评制度）**本市行政区域内的房地产企业实行实时诚信计分和诚信等级评定制度。

诚信分值包含诚信加分、扣分、年度评定等内容。

**第十三条 （诚信加分、扣分）**诚信加分内容包括房地产企业配合申报加分、根据项目业绩加分、评优获奖加分、房地产企业及从业人员被服务对象表扬加分、配合政府部门开展工作加分等。诚信加分由企业在系统上提供材料并提出申请，由市、区房地产行政主管部门按权限审核。

诚信扣分内容包括房地产企业不配合申报扣分、经营活动中违法、违规扣分、被服务对象有效投诉扣分、无正当理由不配合政府部门开展工作扣分等。诚信扣分权限按等级分配给市、区房地产行政主管部门，镇（街）管理部门，行业协会，居（村）委员会。

具体计分规则及标准详见《佛山市房地产行业信用记分规则及标准》（见附表）。

**第十四条（评定周期及评分方法）**房地产企业首次建立诚信档案的时间为评定的起算时间，每满一年为一个评定年度。

上年度末房地产企业的诚信得分按权重计入新年度的诚信分值，影响新年度的诚信评级。

行业协会对房地产企业的自律评定按权重计入诚信分值，影响房地产企业的诚信评级。

居（村）民委员会对物业服务企业的年度考核按权重计入诚信分值，影响物业服务企业的诚信等级。

**第十五条 （评级方法）**根据房地产企业诚信得分，对照以下标准实时评定房地产企业的诚信等级：

（一）诚信得分大于或等于100分的为诚信A级企业，表示诚信优秀。

（二）诚信得分大于或等于90分且小于100分的为诚信B级企业，表示诚信良好。

（三）诚信得分大于或等于75分且小于90分的为诚信C级企业，表示诚信中等。

（四）诚信得分大于或等于60分且小于75分的为诚信D级企业，表示诚信尚可。

（五）诚信得分小于60分的为诚信E级企业，表示诚信较差。

**第十六条 （差异化对待）**市房地产行政主管部门应将企业诚信得分和诚信等级实时在网站公示。根据诚信定级对企业实行差异化管理。

（一）诚信A级企业，实行宽松的监督管理，列入诚信红名单。并可采取以下激励措施：

1.房地产行政主管部门在办理各项业务时，给予绿色通道优先办理的便利，对其资质延续申请按照简易程序办理；

2.行业协会在行业评比表彰中，予以优先推荐；

3.政府招投标活动中在同等条件下优先予以考虑。

（二）诚信B级企业，实行宽松的监督管理，列入诚信红名单。

（三）诚信C级企业，实行正常的监督管理；不予项目评优。

（四）诚信D级企业，实行较为严格的监督管理；适当增加日常监督检查的频率；不予项目评优；不授予该企业及其法定代表人、相关负责人、从业人员有关荣誉称号；向购房人、服务对象及有关合作单位提示企业的诚信情况，并建议慎重选择企业提供的服务、产品或与该企业合作。

（五）诚信E级企业，实行最严格的监督管理，列入失信黑名单；重点进行检查或者抽查；不将该企业列入免检、免审、项目评比范围；不授予该企业及其法定代表人、相关负责人、从业人员有关荣誉称号；视情节予以通报批评、责令整改等处理；向购房人、服务对象及有关合作单位警示企业的诚信情况，购房人、服务对象及有关合作单位在选择企业提供的服务、产品或与该企业合作时，应当书面签收该企业的诚信状况证明。

（六）对连续60日均为诚信E级的企业，区房地产行政主管部门应在5个工作日内约谈企业法定代表人，市房地产行政主管部门将委托行业协会对企业的法定代表人和相关责任人、从业人员进行相关法规和信用知识培训。由房地产企业对其失信情况进行书面检讨、提出改进措施。

**第十七条 （异议处理）**房地产行政主管部门在录入涉及扣分的不良档案信息时，应及时告知相对人。

房地产企业或者从业人员认为其信用信息中存在错误时，可以向区房地产行政主管部门提出异议信息处理的书面申请，并提供相应证据。

区房地产行政主管部门应当在接到异议信息处理申请的5个工作日内进行核查。经核查，异议信息属信用信息系统信息处理过程中造成的，应当立即更正；属信用信息提供单位或自行申报人引起的，应当立即通知信用信息提供人核查并做出解答。信用信息提供单位或自行申报人应当在接到核查通知的10个工作日内做出答复。

房地产行政主管部门应当对处于异议处理期的信用信息予以标注。

**第十八条 （信息提供人责任）**信息提供单位因提供不真实信息侵害他人合法权益，造成经济损失的，应追究其相应的责任。

房地产企业及从业人员在诚信系统提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的予以诚信扣分处罚，造成经济损失的，追究其相应的责任。

**第十九条 （相关责任）**市、区房地产行政主管部门，镇（街）管理部门，行业协会，居（村）委员会及其工作人员禁止有以下行为：

（一）玩忽职守以及利用职务之便，违法公布、利用企业及其执从业人员信用信息，侵犯企业及其执从业人员合法权益，损害企业及其执从业人员信誉的；

（二）不遵守房地产行业信用信息工作规范记录房地产企业及从业人员诚信情况的；

（三）违反本办法规定拒绝提供诚信信息的。

对具有上述行为的，由其上级主管部门责令限期整改，消除影响，对拒不整改或限期整改不到位的，撤销其诚信记录、管理的权限，并依法追究行政责任；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

**第二十条 （解释部门）**本办法由佛山市住房和城乡建设管理局负责解释。

**第二十一条 （施行日期）**本办法自印发之日起施行，原《佛山市住房和城乡建设管理局房地产行业诚信管理办法》（佛建管〔2012〕320 号）同时废止。

附表：《佛山市房地产行业信用记分规则及标准》

# 佛山市房地产行业信用记分规则及标准

**一、记分规则**

（一）计算公式

诚信得分 = 年度初始诚信评分 ＋ 诚信加分、扣分

（二）年度初始诚信评分

第一个评定年度的初始诚信评分为100分，随后每个评定年度初始诚信评分按如下规则计算：

1. 房地产开发企业、房地产中介服务（含房地产价格评估、房地产经纪）机构

年度初始诚信评分 = 上个年度末诚信评分值 × 20% + 行业协会对企业的自律评分 × 20%  + 60分

2. 物业服务企业

年度初始诚信评分 = 上个年度末诚信评分值 × 20% + 行业协会对企业的自律评分 × 15%  +  居委会、业委会对企业的考核评分（加权平均） ×  15%  + 50分

3. 行业协会对企业的自律评分

行业协会对企业的自律评分是指行业协会根据日常检查、行业评比所掌握的情况，对年度内企业自律情况的综合评价得分，满分100分。

4. 居委会、业委会对企业的考核评分

居委会、业委会对企业的考核评分是指业主委员会在居（村）民委员会的指导下，根据年度满意度调查结果以及物业服务企业的合同履行情况进行考核后给出的考核评分，满分100分。没有成立业主委员会的，由居委会考核评分。一个物业服务企业服务多个项目的，本项评分为所有项目居委会、业委会评分的加权平均值。

**二、计分标准**

（一）诚信加分

1.房地产企业在诚信系统申报信息完整的，每一评定年度累计加分不超过2分；

2. 房地产企业每新增申报一个项目，加1分，本项累计加分最高不超过10分。

3. 对企业及其从业人员有下列情形之一的，对其实行加分奖励，本项累计加分不超过15分：

⑴在考评年度内获得国家级行政机关表彰、奖励的，每项加10分；获得国家级行业协会、金融机构等单位表彰、奖励的，每项加8分；

⑵在考评年度内获得省级行政机关表彰、奖励的，每项加8分；获得省级行业协会、金融机构等单位表彰、奖励的，每项加5分；

⑶在考评年度内获得地市级行政机关表彰、奖励的，每项加5分；获得地市级行业协会、金融机构等单位表彰、奖励的，每项加3分；

⑷在考评年度内获得县(区)级行政机关表彰、奖励的，每项加2分；获得县（区）级行业协会、金融机构等单位表彰、奖励的，每项加1分。

4. 房地产企业及从业人员被服务对象表扬，每件加0.5分，每一评定年度本项累计加分最高不超过2.5分。

5. 房地产企业及从业人员配合政府部门开展各项工作，每次加1分，每一评定年度本项累计加分最高不超过5分。

（二）诚信扣分

扣分标准详见表格所列标准。

**三、记分程序**

（一）关于加分

房地产企业的加分按如下两种程序操作：

1. 符合第二条第（一）项第1、2点加分条件的，由区房地产行政主管部门核实后予以加分；

2.符合第二条第（一）项第3、4、5点加分条件的，由房地产企业通过诚信系统向所在区的区房地产行政主管部门申报，区房地产行政主管部门核实后，提交市房地产行政主管部门予以加分。

（二）关于扣分

1. 市、区房地产行政主管部门、镇（街）管理部门根据房地产企业及从业人员违规情况的轻重程度行使自由裁量权，除了记分值为0.5分的项目外，其它项目分三个阶段在记分值范围内累计扣分：发现违法、违规情况的予以初次扣分并发出责令限期整改通知书，限期整改不合格的除给予再次整改期限的再次'm扣分，拒不整改的或再次整改不合格的继续扣分直至该项分值被全部扣完。

2. 违反行业自律、被行业协会谴责、无正当理由不配合行业协会调解的房地产企业及从业人员，市、区行业协会可向市、区房地产行政管理部门提出扣分要求，由市、区房地产行政主管部门审核后扣分。

3.居（村）委员会、业主委员会可对物业服务企业及从业人员提出扣分要求，由区房地产行政主管部门、镇（街）管理部门审核后扣分。

## 第一部分 房地产开发企业信用记分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **记分值** |
|  | 被服务对象有效投诉的 | 0.5分 |
|  | 无正当理由不配合行政主管部门开展各项管理工作,被主管部门通报批评的 | 5分 |
|  | 在商品房预售广告中未载明商品房预售许可证号的 | 5分 |
|  | 商品房销售广告中利用其他项目的形象、环境作为本项目的效果误导消费者的 | 5分 |
|  | 商品房销售广告中含有开发企业能够为买受人减免、赠送若干年物业服务费的 | 5分 |
|  | 未履行前期物业服务协议委托方义务的 | 5分 |
|  | 对已竣工但尚未出售或者尚未交付给买受人的物业，拒交物业公共服务费的 | 5分 |
|  | 在服务范围内，一年中经查实被投诉在2次以上或对同一事项重复投诉3次以上且该投诉确定为有效投诉的 | 5分 |
|  | 未有正当理由中止与建筑行业企业合同的 | 5分 |
|  | 使用不正当手段以低于成本价与有关建筑行业单位签订合同的 | 5分 |
|  | 不按合同支付工程款或勘察、设计、施工、监理费用的 | 5分 |
|  | 未按时到房地产诚信管理系统登记开发项目的 | 5分 |
|  | 未将防治扬尘污染的费用列入工程造价的 | 5分 |
|  | 非本市企业未提交在本市开设分公司的工商营业登记执照副本、税务登记证副本的 | 10分 |
|  | 商品房买卖合同及其补充约定条款违反相关法律法规的 | 10分 |
|  | 未按要求在诚信系统填报信息或填报信息不完整的 | 10分 |
|  | 在售楼现场，未按主管部门要求进行销售信息公示的 | 10分 |
|  | 未按规定办理商品房网上签约和预售登记备案、现售登记备案的 | 10分 |
|  | 销售商品住宅，未按规定提供《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》的 | 10分 |
|  | 收取服务报酬未出具收费凭证的 | 10分 |
|  | 对房地产行业信用信息的征集和披露工作，不予配合的 | 10分 |
|  | 将聘请的中介服务收费项目转嫁给业主的 | 10分 |
|  | 与物业买受人签订的房屋买卖合同中未包含前期物业服务合同约定的主要内容的 | 10分 |
|  | 未按规定通过招投标方式选聘物业服务企业的 | 10分 |
|  | 未经批准擅自采用协议方式选聘物业服务企业的 | 10分 |
|  | 因违反政策规定，被主管部门通报批评和责令限期改正的 | 10分 |
|  | 经有关部门认定，未按期支付劳动工资、依法购买保险的 | 10分 |
|  | 不按法律法规和合同支付安全生产文明施工措施费的 | 10分 |
|  | 明示或者暗示设计单位或者施工单位违反工程建设强制性标准，降低工程质量的 | 10分 |
|  | 明示或者暗示施工单位使用不合格的建筑材料、建筑构配件和设备的 | 10分 |
|  | 未按照国家规定将竣工验收报告、有关认可文件或者准许使用文件报送备案的 | 10分 |
|  | 被有关机关或行业协会认定，采取不正当手段恶性竞争，严重损害行业或同行声誉、利益的 | 10分 |
|  | 未按规定在商品房买卖合同、住宅质量保证书、住宅使用说明书中载明商品能源消耗指标、节能措施和保护措施、保温工程保修期等信息的 | 10分 |
|  | 未按照规定在商品房销售现场进行建筑节能信息公示或节能公示内容与审查通过的施工图设计文件不一致的 | 10分 |
|  | 建设工程项目应当进行初步设计审查而未经审查的 | 10分 |
|  | 施工图设计文件未经审查或者审查未通过擅自施工的 | 10分 |
|  | 修改审查合格的施工图设计文件中涉及公共安全、公共利益和工程建设强制标准的内容，未送原审查单位重新审查的 | 10分 |
|  | 商品房销售广告中存在价格、面积欺诈现象，或者对房地产座落位置、配套设备、材料选用、管线埋敷、环境布局、交付使用时间等情况的陈述不真实的 | 10分 |
|  | 未取得商品房预售许可证发布售房或含有销售内容广告的 | 10分 |
|  | 商品房交付使用后，经工程质量监督单位复核属实的质量问题，不予配合买受人进行保修要求或退房要求的 | 10分 |
|  | 采取售后包租或者变相售后包租方式销售未竣工商品房的 | 10分 |
|  | 未取得商品房预（销）售许可证，擅自收取预付款性质的费用的 | 10分 |
|  | 擅自处分属于业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权的 | 10分 |
|  | 未按规定配置物业管理用房的 | 10分 |
|  | 未按规定承担房屋建筑工程质量保修责任的 | 10分 |
|  | 发生重大事故后隐瞒不报、谎报、拖延上报或破坏事故现场的 | 10分 |
|  | 对客户、使用人的投诉置之不理，经查证属实又不服从行政主管部门指导、监督的 | 10分 |
|  | 要求施工单位压缩合同约定的工期的 | 10分 |
|  | 前期物业管理期间，没有督促物业服务企业履行服务协议，导致物业管理区域受破坏，业主利益受损的；物业服务企业没有做好对装修和搬运的日常管理工作，对业主搬运设置障碍的；物业管理区域内发生搬运投诉事件、纠纷事件，经查属实的。 | 10分 |
|  | 无正当理由，不接受行业协会协调、调解处理纠纷的 | 10分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律有关要求的 | 10分 |
|  | 对企业的经营业绩、信用状况等作虚假宣传被查实的 | 10分 |
|  | 因拖欠工程款或未按期支付劳动工资，造成较恶劣社会影响的 | 15分 |
|  | 未按规定与物业服务企业或业主委员会办理物业承接验收手续，并移交物业档案资料、物业管理用房的 | 15分 |
|  | 未取得或被吊销商品房预售许可证书，或被主管部门责令暂停销售期间进行商品房销售的 | 15分 |
|  | 在未解除商品房买卖合同前，故意将作为合同标的物的商品房再行销售给他人的 | 15分 |
|  | 骗取、涂改、伪造、变造、转让、出租、出借资质证书或相关许可证明、批准文件的 | 15分 |
|  | 隐瞒有关情况、提供虚假材料，或者采用欺骗、贿赂等不正当手段取得商品房预售许可证、房屋所有权证的 | 15分 |
|  | 未按规定使用商品房预售款项，将预售款挪作他用的 | 15分 |
|  | 预售（销售）已抵押的商品房，未通知抵押权人或未将抵押情况告知买受人的 | 15分 |
|  | 将不具备交付使用条件的住宅区配套设施，予以交付的 | 15分 |
|  | 未经房屋竣工验收或验收不合格，擅自将房屋交付使用的 | 15分 |
|  | 未领施工许可证施工的 | 15分 |
|  | 预（销）售时，承诺或引导业主对物业进行改建或者加建的 | 20分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律规定，被行业协会谴责的 | 20分 |
|  | 不按规定将商品房预售款全额存入预售款监管账户的 | 20分 |
|  | 企业法定代表人或执行合伙人、主要股东或合伙人因执行企业职务的行为犯罪，被依法追究刑事责任的 | 20分 |
|  | 因违反房地产相关法律、法规、规章规定，一年内受到两次以上行政处罚的 | 20分 |
|  | 拖欠工程款三千万以上，或拖欠工程款五百万以上三千万以下且拖欠时间在二年以上，或二年内拖欠工程款五百万以上的次数累计三次以上的 | 20分 |
|  | 拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定的 | 20分 |
|  | 开发的房地产项目存在重大质量问题，造成严重后果的 | 20分 |
|  | 消费者集体投诉并经核实为有责投诉，但未对投诉事件进行处理的 | 20分 |
|  | 威胁、恐吓、殴打行政执法人员或者采取其他方式阻碍行政执法人员依法履行职责的 | 20分 |
|  | 经有关部门确认，有商业贿赂行为的 | 20分 |
|  | 泄漏认购人、购房人相关资料或个人隐私的 | 20分 |
|  | 在诚信系统提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的 | 20分/份材料 |
|  | 从业人员被减分的，其任职企业同等减分，其中聘用不具备任职资格的，其任职企业加倍减分 |  |
|  | 对于本扣分标准未列举的提示、警示信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分 |  |

## 第二部分 房地产经纪、咨询机构信用记分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **记分值** |
|  | 被服务对象有效投诉的 | 0.5分 |
|  | 无正当理由不配合行政主管部门开展各项管理工作,被主管部门通报批评的 | 5分 |
|  | 在服务范围内，一年中经查属实被投诉在2次以上或对同一事项重复投诉3次以上且投诉确定为有效投诉的 | 5分 |
|  | 非本市企业未提交在本市开设分公司的工商营业登记执照副本、税务登记证副本的 | 10分 |
|  | 未按规定向主管部门办理相关备案手续的 | 10分 |
|  | 未在经营场所或交缴费用地点的醒目位置公布按规定应当明示的材料的 | 10分 |
|  | 未与委托人就经纪服务费用达成约定，要求委托人承担经纪服务费用的 | 10分 |
|  | 签订协议中未载明相关规定事项的 | 10分 |
|  | 收取服务报酬未出具收费凭证的 | 10分 |
|  | 交易未成，擅自扣押委托人的房产证和相关资料的 | 10分 |
|  | 对房地产行业信用信息的征集和披露工作，不予配合的 | 10分 |
|  | 经有关部门认定，未按期支付劳动工资、依法购买保险的 | 10分 |
|  | 对企业的经营业绩、信用状况等作虚假宣传被查实的 | 10分 |
|  | 因违反政策规定，被主管部门通报批评和责令限期改正的 | 10分 |
|  | 未按要求在诚信系统填报信息或填报信息不完整的 | 10分 |
|  | 收取的佣金违反国家法律法规规定的 | 10分 |
|  | 违反《房地产经纪执业规则》第二十七条规定方式赚取差价的 | 10分 |
|  | 违反规定对服务对象多收费、乱收费的 | 10分 |
|  | 对客户、使用人的投诉置之不理，经查证属实又不服从行政主管部门指导、监督的 | 10分 |
|  | 与当事人串通，隐瞒真实的交易价格，逃税避税数额较小的 | 10分 |
|  | 无正当理由，不接受行业协会协调、调解处理纠纷的 | 10分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律有关要求的 | 10分 |
|  | 聘用或指派未取得或被吊销资格证书的人员以房地产经纪人的名义从事房地产经纪业务的 | 10分 |
|  | 骗取、涂改、伪造、变造、出租、出借、转让备案证书或相关许可证明、批准文件等的 | 15分 |
|  | 接受委托代理销售未取得预售许可证的商品房的 | 15分 |
|  | 泄漏、披露、使用自己应当保守委托人的商业秘密或个人隐私造成较严重后果的 | 15分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律规定，被行业协会谴责的 | 20分 |
|  | 因违反房地产相关法律、法规、规章规定，一年内受到两次以上行政处罚的 | 20分 |
|  | 拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定的 | 20分 |
|  | 虚构事实或隐瞒真相，对相关当事人进行误导或欺诈，给当事人造成重大损失的 | 20分 |
|  | 被有关机关或行业协会认定，采取不正当手段恶性竞争，严重损害行业或同行声誉、利益的 | 20分 |
|  | 消费者集体投诉并经核实为有责投诉，但未对投诉事件进行处理的 | 20分 |
|  | 威胁、恐吓、殴打行政执法人员或者采取其他方式阻碍行政执法人员依法履行职责的 | 20分 |
|  | 在办理相关业务或提交资料过程中弄虚作假或隐瞒真实情况，造成严重后果或恶劣影响的 | 20分 |
|  | 经有关部门确认，有商业贿赂行为的 | 20分 |
|  | 在诚信系统提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的 | 20分/份材料 |
|  | 从业人员被减分的，其任职企业同等减分，其中聘用不具备任职资格的，其任职企业加倍减分 |  |
|  | 对于本扣分标准未列举的提示、警示信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分 |  |

## 第三部分 房地产评估机构信用记分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **记分值** |
|  | 被服务对象有效投诉的 | 0.5分 |
|  | 无正当理由不配合行政主管部门开展各项管理工作,被主管部门通报批评的 | 5分 |
|  | 在服务范围内，一年中经查实被投诉在2次以上或对同一事项重复投诉3次以上且该投诉确定为有效投诉的 | 5分 |
|  | 非本市企业未提交在本市开设分公司的工商营业登记执照副本、税务登记证副本的 | 10分 |
|  | 未在经营场所或交缴费用地点的醒目位置公布按规定应当明示的材料的 | 10分 |
|  | 提供关联服务，未向委托人说明服务内容和收费标准的 | 10分 |
|  | 未经委托人同意，擅自将估价业务转委托的 | 10分 |
|  | 收取服务报酬未出具收费凭证的 | 10分 |
|  | 本机构人员执行企业职务过程中的违反估价规范或其他不良信用行为，存在过失的 | 10分 |
|  | 因估价过程中的过失，导致估价报告失实，给委托人造成损失，情节较轻的 | 10分 |
|  | 对房地产行业信用信息的征集和披露工作，不予配合的 | 10分 |
|  | 因违反政策规定，被主管部门通报批评和责令限期改正的 | 10分 |
|  | 对企业的经营业绩、信用状况等作虚假宣传被查实的 | 10分 |
|  | 被有关机关或行业协会认定，采取不正当手段恶性竞争，严重损害行业或同行声誉、利益的 | 10分 |
|  | 未按要求在诚信系统填报信息或填报信息不完整的 | 10分 |
|  | 超越资质等级开展房地产估价业务的 | 10分 |
|  | 聘用或指派未取得或被吊销资格证书的人员以房地产估价师的名义从事房地产估价业务的 | 10分 |
|  | 以排挤竞争对手为目的，以明显不合理的低价承揽业务的 | 10分 |
|  | 违反规定对服务对象乱收费的 | 10分 |
|  | 无正当理由，不接受行业协会协调、调解处理纠纷的 | 10分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律有关要求的 | 10分 |
|  | 经有关部门认定，未按期支付劳动工资、依法购买保险的 | 10分 |
|  | 未取得或被吊销资质证书，开展房地产估价业务的 | 15分 |
|  | 骗取、涂改、伪造、变造、出租、出借、转让资质证书或相关许可证明、批准文件等的 | 15分 |
|  | 与一方当事人串通或者为其他目的，故意出具虚假不实的估价报告，造成较严重后果的 | 15分 |
|  | 因估价过程中的重大过失，导致估价报告失实，给企业、委托人造成损失，情节较严重的 | 15分 |
|  | 泄漏、披露、使用自己应当保守委托人的商业秘密或个人隐私的 | 15分 |
|  | 与当事人串通，隐瞒真实的交易价格，逃税避税的 | 15分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律规定，被行业协会谴责的 | 15分 |
|  | 企业法定代表人或执行合伙人、主要股东或合伙人因执行企业职务的行为犯罪，被依法追究刑事责任的 | 20分 |
|  | 因违反房地产相关法律、法规、规章规定，一年内受到两次以上行政处罚的 | 20分 |
|  | 拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定的 | 20分 |
|  | 消费者集体投诉并经核实为有责投诉，但未对投诉事件进行处理的 | 20分 |
|  | 威胁、恐吓、殴打行政执法人员或者采取其他方式阻碍行政执法人员依法履行职责的 | 20分 |
|  | 经有关部门确认，有商业贿赂行为的 | 20分 |
|  | 在诚信系统提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的 | 20分/份材料 |
|  | 从业人员被减分的，其任职企业同等减分，其中聘用不具备任职资格的，其任职企业加倍减分 |  |
|  | 对于本扣分标准未列举的提示、警示信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分 |  |

## 第四部分 物业服务企业信用记分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **记分值** |
|  | 被服务对象有效投诉的 | 0.5分 |
|  | 无正当理由不配合行政主管部门开展各项管理工作,被主管部门通报批评的 | 5分 |
|  | 虚报、瞒报、漏报、迟报年度统计报表的 | 5分 |
|  | 未按规定公开服务电话、投诉电话、办事制度、办事程序及办事期限、服务项目与收费标准等的 | 5分 |
|  | 在服务范围内，一年中经查实被投诉在2次以上或对同一事项重复投诉3次以上且属于有效投诉的 | 5分 |
|  | 未按时到房地产诚信管理系统登记物业服务项目的 | 5分 |
|  | 非本市企业未提交在本市开设分公司的工商营业登记执照副本、税务登记证副本的 | 10分 |
|  | 对房地产行业信用信息的征集和披露工作，不予配合的 | 10分 |
|  | 无正当理由拒绝或怠于履行维修义务 | 10分 |
|  | 未按规定或约定公布相关收支账目的 | 10分 |
|  | 收取服务报酬未出具收费凭证的 | 10分 |
|  | 承接物业时，未对物业共用部位、共用设施设备进行查验并办理物业承接验收手续的 | 10分 |
|  | 未将物业管理中的有关禁止行为和注意事项告知业主的 | 10分 |
|  | 对物业管理区域内违反有关物业装饰装修和使用以及消防、治安、环保等方面法律、法规、规章规定的行为，未及时劝阻、制止并向有关行政管理部门报告的，造成重大损失或重大影响的 | 10分 |
|  | 发生安全事故时，未及时向有关行政管理部门报告，且协助做好救助工作的 | 10分 |
|  | 未按规定派驻项目经理，或者派驻的相应专业服务人员不符合要求的 | 10分 |
|  | 对物业服务专业分包单位不进行监督管理，或者疏于管理的 | 10分 |
|  | 没有治安、消防等突发事件应急预案，在容易危及人身安全处没有设置警示标志和采取相应防范措施的 | 10分 |
|  | 未建立健全并落实安全生产责任制、安全生产教育培训制度、安全生产规章制度或操作规程的 | 10分 |
|  | 经有关部门认定，未按期支付劳动工资、依法购买保险的 | 10分 |
|  | 因违反政策规定，被主管部门通报批评和责令限期改正的 | 10分 |
|  | 不配合筹备成立业主大会或者业主大会会议召开的 | 10分 |
|  | 未按要求在诚信系统填报信息或填报信息不完整的 | 10分 |
|  | 违反规定、约定，乱收费、多收费等的 | 10分 |
|  | 干涉、阻扰、操纵业主筹备成立业主大会或者业主大会会议召开的 | 10分 |
|  | 未经业主大会同意，擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的 | 10分 |
|  | 未经业主大会同意，擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的 | 10分 |
|  | 未经业主大会同意，擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的 | 10分 |
|  | 未按相关规定或者技术规范对共用设施设备进行检测、养护的 | 10分 |
|  | 没有做好对装修和搬运的日常管理工作，对业主搬运设置障碍的，指定搬运装修队伍的；物业管理区域内发生搬运投诉事件、纠纷事件，经查属实的。 | 10分 |
|  | 未按规定向主管部门办理承接项目备案相关手续的 | 10分 |
|  | 未按有关规定履行公告义务或告知义务的 | 10分 |
|  | 未按有关规定履行书面报告义务的 | 10分 |
|  | 无正当理由，不接受行业协会协调、调解处理纠纷的 | 10分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律有关要求的 | 10分 |
|  | 对企业的经营业绩、信用状况等作虚假宣传被查实的 | 10分 |
|  | 挪用、侵占或擅自使用住宅专项维修资金或属于业主的公共收益的 | 15分 |
|  | 涂改、伪造、骗取、变造相关许可证明、批准文件的 | 15分 |
|  | 将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人的 | 15分 |
|  | 未经业主大会同意，擅自改变物业管理用房用途的 | 15分 |
|  | 物业服务合同终止时，不按照规定移交物业管理用房和有关资料等的 | 15分 |
|  | 物业服务合同未依法终止而退出物业管理区域等不履行物业服务合同的行为 | 15分 |
|  | 限定业主购买其指定的经营者（服务提供者）的商品或者服务 | 15分 |
|  | 以暴力、胁迫、欺骗、贿赂等非法手段承揽业务的 | 15分 |
|  | 通过停水、停电、停气等方式，向拖欠物业服务费的业主催缴有关费用的 | 15分 |
|  | 未履行物业服务合同，导致物业共用部位损害严重或业主利益受损的 | 15分 |
|  | 在物业管理区域内，未依约履行物业公共秩序维护义务，导致群发性失窃事件、消防事故、治安事故等频发的 | 15分 |
|  | 泄漏、披露、使用自己应当保守委托人、业主、使用人的商业秘密或个人隐私的 | 15分 |
|  | 与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标的 | 15分 |
|  | 以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的 | 15分 |
|  | 违反物业管理招投标相关规定，将中标项目转让给他人或者将中标项目肢解后分别转让给他人的 | 15分 |
|  | 物业服务企业未按规定在日常管理中建立健全并落实：着装统一、持证上岗、挂牌服务、文明礼貌制度；公开、公告收费项目、收费标准、办事制度；全天候值班，报修及时制度；保安、保洁、绿化服务到位制度；公共设施、共用部位维护、保养得当，使用安全制度；高效的投诉、回访处理制度。 | 15分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律规定，被行业协会谴责的 | 15分 |
|  | 未按规定退出物业管理项目并做好物业管理相关移交工作的 | 20分 |
|  | 经有关部门确认，有商业贿赂行为的 | 20分 |
|  | 因违反相关法律、法规、规章规定，一年内受到两次以上行政处罚的 | 20分 |
|  | 被有关机关或行业协会认定，采取不正当手段恶性竞争，严重损害行业或同行声誉、利益的 | 20分 |
|  | 业主、使用人集体投诉并经核实为物业管理企业有责投诉，但未对投诉事件进行处理的 | 20分 |
|  | 在诚信系统提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的 | 20分/份材料 |
|  | 从业人员被减分的，其任职企业同等减分，其中聘用不具备任职资格的，其任职企业加倍减分 |  |
|  | 对于本扣分标准未列举的提示、警示信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分 |  |

## 第五部分 房地产经纪从业人员信用记分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **记分值** |
|  | 被服务对象有效投诉的 | 0.5分 |
|  | 开展业务时，未按规定向服务对象出示有关证件的 | 2分 |
|  | 无正当理由不配合行政主管部门开展各项管理工作,被主管部门通报批评的 | 5分 |
|  | 在服务范围内，一年中经查实被投诉在2次以上或对同一事项重复投诉3次以上且该投诉确定为有效投诉的 | 5分 |
|  | 以个人名义承揽房地产经纪业务的 | 10分 |
|  | 未按规定参加继续教育、行业培训活动的 | 10分 |
|  | 对企业和本人的经营业绩、信用状况等作虚假宣传或者伪造业绩、其他文件的 | 10分 |
|  | 为承揽业务，向服务对象作虚假承诺的 | 10分 |
|  | 隐瞒或者欺骗委托人推荐使用与本企业有直接利益关系的担保、估价、保险、金融等机构的 | 10分 |
|  | 开展业务时，未如实向服务对象说明服务内容、收费标准及标的物状况的 | 10分 |
|  | 未经委托人同意且非为委托人利益，擅自超越委托权限从事业务活动的 | 10分 |
|  | 对房地产行业的信用信息征集和披露等工作不予配合的 | 10分 |
|  | 被有关机关或行业协会认定，采取不正当手段恶性竞争，严重损害行业或同行声誉、利益的 | 10分 |
|  | 未按要求在诚信系统填报信息或填报信息不完整的 | 10分 |
|  | 以他人名义或者允许他人以自己名义执业的 | 10分 |
|  | 在经纪活动时，隐瞒有关标的物的真实情况或者虚构事实，给当事人造成损失的 | 10分 |
|  | 在经纪活动中，向委托人隐瞒与交易有关的重要事项，或者提供虚假的订约信息或与交易有关的资料的 | 10分 |
|  | 脱离、隐瞒、欺骗房地产经纪机构开展经纪业务的 | 10分 |
|  | 故意从事一房多卖或一房多租等非法经纪活动的 | 10分 |
|  | 未经委托人同意且非为委托人利益，擅自超越委托权限从事业务活动，给委托人造成损失的 | 10分 |
|  | 泄漏、披露、使用应当保守委托人的商业秘密或个人隐私的 | 10分 |
|  | 变更聘用企业后，故意隐瞒或拒不归还自己占有的原聘用单位的商业信息的 | 10分 |
|  | 超出规定执业范围或者聘用单位业务范围从事相关执业活动的 | 10分 |
|  | 弄虚作假提供执业活动成果的 | 10分 |
|  | 与当事人串通，隐瞒真实的交易价格，逃税避税数额较小的 | 10分 |
|  | 擅自挪用、占用或者拖延支付客户的房地产交易资金，数额较小的 | 10分 |
|  | 违反规定，擅自代收交易当事人支付的交易款项，数额较小的 | 10分 |
|  | 违反《房地产经纪执业规则》第二十七条规定方式瞒骗交易双方赚取差价的 | 10分 |
|  | 利用从事业务的便利，收受回扣或者服务报酬以外的其他不正当利益的 | 10分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律有关要求的 | 10分 |
|  | 未取得、被吊销房地产经纪人资格证书、注册证书、岗位培训合格证书或证书过期等，而以房地产经纪人名义开展业务的 | 10分 |
|  | 骗取、涂改、伪造、变造、出租、出借、转让资格证书、执业证书、注册证书、岗位培训合格证书等的 | 15分 |
|  | 变更聘用单位后，披露、使用或者允许他人使用所掌握的原聘用单位商业秘密的，给原聘用单位造成严重后果的 | 15分 |
|  | 因执行房地产经纪业务中的故意或重大过失，给所在企业、当事人造成较大损失的 | 15分 |
|  | 违反法律规定、合同约定，擅自单方面解除合同的 | 15分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律规定，被行业协会谴责的 | 20分 |
|  | 因执行房地产经纪业务的行为犯罪，被依法追究刑事责任的 | 20分 |
|  | 因执行房地产经纪业务的行为，一年内受到两次以上行政处罚的 | 20分 |
|  | 拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定的 | 20分 |
|  | 虚构事实或隐瞒真相，对相关当事人进行误导或欺诈，给企业、当事人造成重大损失的 | 20分 |
|  | 在诚信系统提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的 | 20分/份材料 |
|  | 从业人员被减分的，其任职企业同等减分，其中聘用不具备任职资格的，其任职企业加倍减分 |  |
|  | 对于本扣分标准未列举的提示、警示信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分 |  |

## 第六部分 房地产估价师信用记分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **记分值** |
|  | 被服务对象有效投诉的 | 0.5分 |
|  | 开展业务时，未按规定向服务对象出示有关证件的 | 2分 |
|  | 无正当理由不配合行政主管部门开展各项管理工作,被主管部门通报批评的 | 5分 |
|  | 在服务范围内，一年中经查属实被投诉在2次以上或对同一事项重复投诉3次以上且该投诉确定为有效投诉的 | 5分 |
|  | 未按规定办理执业情况变更手续的 | 5分 |
|  | 未按规定参加继续教育、行业培训活动的 | 10分 |
|  | 对企业和本人的经营业绩、信用状况等作虚假宣传或者伪造业绩、其他文件的 | 10分 |
|  | 为承揽业务，向服务对象作虚假承诺的 | 10分 |
|  | 与估价业务的委托人或其他相关当事人有利害关系，应当回避而不回避的 | 10分 |
|  | 未取得或被吊销资格证书、注册证书、岗位培训合格证书等，而开展业务的 | 10分 |
|  | 开展业务时，未如实向服务对象说明服务内容、收费标准的 | 10分 |
|  | 对房地产行业的信用信息征集和披露等工作，不予配合的 | 10分 |
|  | 未按要求在诚信系统填报信息或填报信息不完整的 | 10分 |
|  | 以他人名义或者允许他人以自己名义执业的 | 10分 |
|  | 因估价过程中违反相关规范程序，导致估价报告失实，给委托人造成损失，情节较轻的 | 10分 |
|  | 泄漏、披露、使用应当保守委托人的商业秘密或个人隐私的 | 10分 |
|  | 变更聘用企业后，故意隐瞒或拒不归还自己占有的原聘用单位的商业信息的 | 10分 |
|  | 弄虚作假提供执业活动成果的 | 10分 |
|  | 未按规定履行职责，给当事人造成损失的 | 10分 |
|  | 利用从事业务的便利，收受回扣或者服务报酬以外的其他不正当利益的 | 10分 |
|  | 无正当理由，不接受行业协会协调、调解处理纠纷的 | 10分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律有关要求的 | 10分 |
|  | 未取得或被吊销房地产估价师资格证书、注册证书等而以估价师名义开展业务的 | 15分 |
|  | 骗取、涂改、伪造、变造、出租、出借、转让估价师注册证书、继续教育合格证书等的 | 15分 |
|  | 变更聘用单位后，披露、使用或者允许他人使用所掌握的原聘用单位商业秘密的，给原聘用单位造成严重后果的 | 15分 |
|  | 因估价过程中故意或重大过失违反规范程序，导致估价报告失实，给所在企业、当事人造成较大损失的 | 15分 |
|  | 被行政主管机关依法予以行政处罚的 | 15分 |
|  | 违反法律规定、合同约定，擅自单方面解除合同的 | 15分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律规定，被行业协会谴责的 | 20分 |
|  | 因执行房地产估价业务的行为犯罪，被依法追究刑事处罚的 | 20分 |
|  | 拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定的 | 20分 |
|  | 威胁、恐吓、殴打行政执法人员或者采取其他方式阻碍行政执法人员依法履行职责的 | 20分 |
|  | 在诚信系统提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的 | 20分/份材料 |
|  | 从业人员被减分的，其任职企业同等减分，其中聘用不具备任职资格的，其任职企业加倍减分 |  |
|  | 对于本扣分标准未列举的提示、警示信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分 |  |

## 第七部分 物业管理从业人员信用记分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **记分值** |
|  | 被服务对象有效投诉的 | 0.5分 |
|  | 无正当理由不配合行政主管部门开展各项管理工作,被主管部门通报批评的 | 5分 |
|  | 未按规定在其职责范围内履行告知、劝阻、制止、报告、配合义务的 | 5分 |
|  | 在服务范围内，一年内经查实被投诉在2次以上或对同一事项重复投诉3次以上且投诉确定为有效投诉的 | 5分 |
|  | 未按规定参加继续教育、行业培训活动的 | 5分 |
|  | 为承揽业务，对所在企业和本人的经营业绩、信用状况等作虚假宣传或者伪造业绩、其他文件等或作虚假承诺的 | 10分 |
|  | 开展业务时，未如实向服务对象说明服务内容、服务标准、收费标准等的 | 10分 |
|  | 作为项目经理未按规定履行重大事件报告职责的 | 10分 |
|  | 未按要求在诚信系统填报信息或填报信息不完整的 | 10分 |
|  | 在受聘提供物业服务的物管区域内，私自收取物业服务相关费用的 | 10分 |
|  | 未按规定履行职责给当事人造成损失的 | 10分 |
|  | 变更聘用单位后，故意隐瞒或拒不归还自己占有的原聘用单位的商业信息的 | 10分 |
|  | 泄漏、披露、使用自己应当保守业主、使用人的商业秘密或个人隐私的 | 10分 |
|  | 利用从事物业服务的便利，获取不正当利益的 | 10分 |
|  | 无正当理由，不接受行业协会协调、调解处理纠纷的 | 10分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律有关要求的 | 10分 |
|  | 骗取、涂改、伪造、变造、出租、出借、转让资格证书、执业证书、注册证书、岗位培训合格证书等的 | 15分 |
|  | 因服务失职，造成重大事故的 | 15分 |
|  | 变更聘用单位后，披露、使用或者允许他人使用所掌握的原聘用单位的商业秘密的，给原聘用单位造成严重后果的 | 15分 |
|  | 违反法律规定、合同约定，擅自解除合同的 | 15分 |
|  | 违反市、区房地产行业协会制定的行业自律规定，被行业协会谴责的 | 20分 |
|  | 因执行物业服务行为犯罪，被依法追究刑事责任的 | 20分 |
|  | 在办理相关业务或提交资料过程中弄虚作假或隐瞒真实情况，造成严重后果或恶劣影响的 | 20分 |
|  | 在诚信系统提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的 | 20分/份材料 |
|  | 对于本扣分标准未列举的提示、警示信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分 |  |

# 《佛山市住房和城乡建设管理局房地产行业诚信管理办法》政策解读

我局已对2012年12月26日实施《佛山市住房和城乡建设管理局房地产行业诚信管理办法》再次修订，为使实施对象和公众能更准确了解修订背景、法律依据、政策的有关特点，现将有关情况说明如下：

**一、相关背景**

2010年9月，我局制定实施了《佛山市房地产行业诚信管理暂行办法》（下简称《暂行办法》），并在暂行期满前重新修订了《暂行办法》。2012年12月26日我局印发实施了《佛山市房地产行业诚信管理办法》（以下简称《办法》）。

从《暂行办法》颁布实施至今，在主管部门及社会各界的共同努力下，我市已基本建立了房地产行业诚信管理体系，诚信管理已成为行业主管部门对房地产企业及从业人员从业行为进行规范、引导的一个重要日常管理手段。我市房地产行业企业及从业人员也已树立了较强的诚信经营意识，诚信管理对保障当事人合法权益，促进房地产市场持续、健康发展发挥了重要作用。

随着工作逐步推进和形势的发展，近年来，政府对企业的管理已逐步从“事前管理”转变为“事后监管”，从“严入宽管”转变为“宽入严管”。今年，广东省政府在全国率先取消了对物业服务企业的资质管理方式，改为行业自律，这些改变愈发凸显诚信管理的重要性。

**二、制定的依据**

这次对《佛山市房地产行业诚信管理办法》的修订，主要依据《广东省企业信用信息公开条例》、《广东省企业信用信息收集和公开管理规定》、住建部印发的《关于建立房地产企业及执（从）业人员信用档案系统的通知》（建住房函〔2002〕192号）等有关法规、政策文件。

**三、对房地产企业的影响**

办法修订后由原先的三十条缩减为二十一条，条款减少了，但内容却更加丰富了，操作性更强，计分评级更科学了，诚信分值、等级与房地产企业日常办理的各项业务关联更紧密了，作用更加明显了：

**㈠ 所有材料提交扫描件，消除行政化，方便企业办事**

建立诚信档案时，不再要求企业向区房地产行政主管部门交验纸质原件，改为由企业通过诚信系统提交原件的扫描件，充分信任企业。

诚信手册的办理、更改、补办等行政化的办理事项全部变为企业在诚信系统自行提交、办理，大大简化手续，方便了企业办事。

**㈡定期考评变动态计分、实时评级，及时反映诚信情况**

将原办法的按年度考核的评级方式改为动态计分、实时评级，使得企业表现能在最短时间内反映在诚信得分、诚信等级，相比年度考评具有更好的实时性。

**㈢根据企业诚信实施差异化管理措施，彰显诚信作用**

对诚信经营的企业，列入诚信红名单，在办理业务时予以绿色通道和适用简易办理程序，行业评比、项目评优、政府招投标中予以优先考虑。

对诚信极差的失信企业，列入失信黑名单，实行最严格的监督管理。对持续一段时间处于诚信极差的失信企业，约谈企业负责人，由企业做出书面检讨、提出改进措施，并要求企业负责人和相关工作人员参加诚信知识的培训。

**㈣规范了自由裁量权的行使，使得扣分更规范**

修订后，房地产行政主管部门工作人员在扣分时将根据房地产企业及从业人员违规情况的轻重程度行使自由裁量权，分三个阶段在记分值范围内累计扣分：发现违法、违规情况的予以扣分并发出责令限期整改通知书，限期整改不合格的除给予再次整改期限的同时继续扣分，拒不整改的或再次整改不合格的继续扣分直至该项分值被全部扣完。这使得工作更加规范。

**㈤扩大了监督、管理主体的范围，有利于各方的局面**

修订后，对房地产企业及从业人员的监督、管理不再局限于市、区房地产行政主管部门。除市、区房地产行政主管部门外，政府各有关部门、镇街管理部门、行业协会、居（村）民委员会、业主委员会、服务对象都可以对房地产企业及从业人员的日常行为进行监督，都可以根据各自权限，依照诚信计分标准提请房地产行政主管部门扣分或者直接对房地产企业及从业人员进行扣分、加分。通过这种制度设计，使得全社会都能有效地参与房地产行业诚信的监督工作，从而形成齐抓共管的良好局面。

**㈥补充了奖励加分的细则，有利于提高企业的积极性**

修订后，将房地产企业的业绩、企业配合政府部门开展工作、被服务对象表扬等新增到加分标准，提高企业诚信经营、积极配合政府部门工作的积极性，利于政府部门在企业的配合下开展各项工作。

**四、对各方主体的影响**

㈠监督权限进一步下放，镇（街道）管理部门将发挥监督管理作用，根据权限对房地产企业及从业人员的诚信行为进行监督，给予诚信加分、扣分。

㈡居委会、业委会的评价更加有份量。每一评定年度，将由居委会、业委会对物业服务企业进行年度考核，给出评分，该评分将计入企业诚信评分，影响企业诚信等级。

㈢将更好地发挥行业协会的自律作用。行业协会通过行业检查、调处纠纷、项目评优等活动对企业进行综合评价，得出自律评分，也将计入企业诚信评分，影响企业诚信等级。

㈣购房者、业主等服务对象可以通过网站，更加实时、准确的了解企业的诚信情况，由此决定是否购买企业的产品、是否与企业合作。

# 佛山市房地产行业诚信管理工作实用30问

**第一部分 诚信管理办法20问**

**1.为什么要进行诚信管理？**

答：从2010年9月市住建管理局制定实施《佛山市房地产行业诚信管理暂行办法》以来，管理办法已经过两次修订，在各方共同努力下，我市房地产行业管理体系日趋完善，在规范房地产企业及从业人员行为，引导企业公平、有序的竞争，敦促企业为服务对象提供更好地服务等方面发挥了重要作用，有效地保障了服务对象的合法权益，促进了我市房地产行业健康发展。

党中央十八大以来，政府对企业的管理理念已逐步从“事前管理”转变为“事中、事后监管”，从“严入宽管”转变为“宽入严管”。特别是去年开始，省政府已在全国率先试点暂停核发二级及以下的物业服务企业资质，转为行业自律，这些改变愈发凸显诚信管理的重要性。

**2.《佛山市房地产行业诚信办法》的适用对象包括哪些？考评主体是？**

答：房地产行业企业包括：房地产开发企业、物业服务企业、房地产经纪机构、房地产价格评估机构。在佛山市行政区域内从事房地产活动的房地产行业企业及其从业人员纳入房地产行业诚信管理范围。

以独立法人作为**考评主体**，即一个企业在多地有不同的分支机构的，如果只有一个法人，算作一个考评对象。

**3.房地产行业企业应在什么时间建立诚信档案？**

答：房地产行业企业首次在我市范围内从事房地产活动前，必须通过诚信系统向承接项目（活动）所在区的房地产行政主管部门提交相关资料原件的电子扫描件，申请建立房地产企业及从业人员的诚信档案。

**4.建立诚信档案还需要到区房地产行政主管部门的窗口提交书面材料吗？**

答：不需要。这次修订的一个重大改变就是管理理念的改变，即由以往“未经审核不采信企业提交的信息”转变为“未有相反证据前充分采信企业提交的信息”。因此企业通过诚信系统提交信息后，无需前往区房地产行政主管部门窗口交验纸质原件。

**5.房地产行政主管部门该如何审核企业提交的信息？**

答：房地产行政主管部门审核企业提交的信息时遵循“形式审查”的原则，不再“实质审查”。举例说明两者区别：对企业提交的工商部门颁发的营业执照扫描件，形式审查只需核对3项内容：⑴**扫描件**是否为营业执照；⑵**扫描件**是否为该企业的营业执照；⑶营业执照**扫描件**是否在有效期内。而实质审查除了审核上述3点外，还需要审核：⑷营业执照**原件**是否真实；⑸营业执照**原件**是否合法；⑹营业执照**原件**是否有效。

**6.实施“形式审查”后，如果企业提交虚假材料怎么办？**

答：只要发现企业在诚信系统提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的，经查证核实的，将予以重罚，即每**份**虚假材料将被扣诚信分20分。增加违规成本，确保材料的真实性。

**7.什么时候将用到诚信档案？**

答：房地产行业企业在以下业务开展过程中需要用到诚信档案：

（1）**对房地产开发企业：**在办理资质核准及延续、办理施工许可、商品房预售许可、商品房预售款监管、开通商品房预销售网签系统账户、办理在建工程抵押登记等业务时；

（2）**对物业服务企业：**在办理物业管理招投标、前期物业管理项目备案、物业服务项目备案、物业服务合同备案、行业评优等业务时；

（3）**对房地产价格评估机构：**在办理资质核准及延续时；

（4）**对房地产经纪机构：**在办理开通存量房网签系统账户时。

房地产企业在办理以上业务时应出示企业当日在诚信系统打印的诚信即时状况证明，市、区房地产行政主管部门应在诚信系统上予以查验。

**8.在新办法中镇街管理部门、行业协会、居委会、业委会是充当什么角色的？**

答：办法修订后，对房地产企业及从业人员的监督、管理不再局限于市、区房地产行政主管部门，政府各有关部门、镇街管理部门、行业协会、居（村）民委员会、业主委员会、服务对象都可以对房地产企业及从业人员的日常行为进行监督，使得全社会都能有效地参与房地产行业诚信的监督工作，从而形成齐抓共管的良好局面。

**9.诚信得分分哪几个等级？**

答：诚信A级企业：诚信得分≥100分；

诚信B级企业：90≤诚信得分＜100；

诚信C级企业：75≤诚信得分＜90；

诚信D级企业：60≤诚信得分＜75；

诚信E级企业：诚信得分＜60分。

**10.诚信等级的高低对企业有什么影响吗？**

答：差异化管理是诚信管理的核心，新办法规定：

（1）诚信A级企业，实行宽松的监督管理，列入诚信红名单。并可采取以下激励措施：

a.房地产行政主管部门在办理各项业务时，给予绿色通道优先办理的便利，对其资质延续申请按照简易程序办理；

b.行业协会在行业评比表彰中，予以优先推荐；

c.政府招投标活动中在同等条件下优先予以考虑。

（2）诚信B级企业，实行宽松的监督管理，列入诚信红名单。

（3）诚信C级企业，实行正常的监督管理；不予项目评优。

（4）诚信D级企业，实行较为严格的监督管理；适当增加日常监督检查的频率；不予项目评优；不授予该企业及其法定代表人、相关负责人、从业人员有关荣誉称号；向购房人、服务对象及有关合作单位提示企业的诚信情况，并建议慎重选择企业提供的服务、产品或与该企业合作。

（5）诚信E级企业，实行最严格的监督管理，列入失信黑名单；重点进行检查或者抽查；不将该企业列入免检、免审、项目评比范围；不授予该企业及其法定代表人、相关负责人、从业人员有关荣誉称号；视情节予以通报批评、责令整改等处理；向购房人、服务对象及有关合作单位警示企业的诚信情况，购房人、服务对象及有关合作单位在选择企业提供的服务、产品或与该企业合作时，应当书面签收该企业的诚信状况证明。

（6）对连续60日均为诚信E级的企业，区房地产行政主管部门应在5个工作日内约谈企业法定代表人，市房地产行政主管部门将委托行业协会对企业的法定代表人和相关责任人、从业人员进行相关法规和信用知识培训。由房地产企业对其失信情况进行书面检讨、提出改进措施。

**11.诚信考评是以自然年度为考评周期吗？**

答：不是。原办法是以自然年为考评周期，而新办法的考评周期是以房地产企业**首次**建立诚信档案的时间为评定的起算时间，每满365天为一个考评周期。

例如：企业首次建立诚信档案时间为2016年5月6日，那该企业得考评周期为2016年5月6日至2017年5月6日。考评周期到期前一个月，诚信管理系统将提醒物业服务企业进行居委会、业委会的评分。

**12.新的诚信考评形式是怎么样的？**

答：新办法将采用对房地产企业实时诚信计分和实时评定诚信等级的考评形式。

例如：按原诚信办法，某企业在2015年度末诚信得分为70分，那么2016年将根据企业在2015年的表现将其诚信等级考评为C级，并在2016年全年适用这个考评结果。即根据上一考评周期的诚信表现来决定这一周期对企业的差异化管理，相对滞后。如果按新办法，如果企业在上午9点诚信得分为70分，那么诚信等级就对应为D级，9点10分被主管部门诚信扣20分，诚信得分跌至50分，那么诚信等级立即对应为诚信E级。解决了原办法中考评结果滞后的问题。

**13.既然是实时计分评级，那为什么还要设置考评周期？或者说考评周期有什么用处？**

答：设置考评周期是为了在保证诚信得分延续性的前提下为企业提供重新开始的机会。相对原办法在考评周期初始简单重置诚信得分为100分的做法，新办法将根据上一考评周期末企业诚信得分，综合行业协会自律评分、居委会评价及业主满意度测评结果（适用于物业服务企业）等因素重置企业初始得分，使得诚信优良的企业能继续保持优势，同时也使得诚信差的企业能有迎头赶上的机会。具体规则如下：

（1）房地产开发、经纪代理、价格评估企业：

年度初始诚信评分 = 上个年度末诚信评分值 × 20% + 行业协会对企业的自律评分 × 20% + 60分

（2）物业服务企业：

年度初始诚信评分 = 上个年度末诚信评分值 × 20% + 行业协会对企业的自律评分 × 15% + 居委会、业委会对企业的考核评分（加权平均） × 15% + 50分

居委会、业委会加权暂定为居委会评价结果占5%，业委会即业主满意度测评结果占10%，合计15%

例如：甲物业服务企业，在管A（10万方）、B（8万方）、C（2万方）三个项目，上年度末诚信评分值为105分；行业协会的自律评分为97分；居委会对各项目的评分依次为100分、80分、90分；业委会对项目的评分依次为100分、85分、95分。

各项目加权后居委会得分=（100×10+80×8+90×2）/（10+8+2）=91分；

各项目加权后业委会得分=（100×10+85×8+95×2）/（10+8+2）=93.5分评；

居委会评价结果=91×5%=4.55分；

业委会即业主满意度测评得分=93×10%=9.3分

则甲企业年度初始诚信评分=105×20%+97×15%+91×5%+ 93×10% + 50分=99.4分，即时诚信等级为诚信B级企业。

**14.行业协会依据什么对企业进行自律评定？**

答：行业协会将根据2016年3月31日佛山市房地产业协会五届三次会员大会表决通过并生效的《佛山市房地产行业自律评分评定办法（试行）》进行评分。

**15.未加入行业协会的企业自律评分如何评定？**

答：由资质管理转为行业自律是改革的方向，如果企业未加入协会，未签署自律公约等文件，不是行业自律评定等文件的适用对象，因此行业协会对该企业的自律评分为0分。

**16.居委会依据什么对企业进行评价？**

答：为了指导居委会对企业进行客观、准确、科学的评价，市住建管理局制定了《佛山市物业服务企业居委会评分评定办法（试行）》。居委会将依据日常工作中收到的投诉，遇到的问题，根据《佛山市物业服务企业居委会评分评定办法（试行）》的标准对企业进行评价。

**17.哪些行为将获得诚信加分？**

答：（1）企业申报信息完整的、新增申报项目的；

（2）企业或从业人员受到国家、省、市、区行政机关以及市（区）行业协会、服务对象表彰奖励的；

（3）企业或从业人员配合政府部门开展工作的。

**18.哪些行为将被诚信扣分？**

答：企业的不诚信经营行为、损害服务对象的行为、不遵守行业自律等行为将受到诚信扣分的处罚，具体标准详见《佛山市房地产行业信用记分标准》。

**19.诚信加分需要企业主动申请吗？诚信扣分呢？**

答：符合下列情形的需要由企业在诚信系统中提交有关证明材料通过审核后才能诚信加分：

⑴企业或从业人员受到国家、省、市、区行政机关以及市（区）行业协会、服务对象表彰奖励的；

⑵企业或从业人员配合政府部门开展工作的。

符合下列情形的，由区房地产行政主管部门主动诚信加分：

⑴企业申报信息完整的；

⑵房地产开发企业新增填报项目的、物业服务企业新增补登接管项目内容的。

诚信扣分由房地产行政主管部门依据有关证明文件予以扣分，不需要企业主动申请。

市、区行业协会、居（村）委员会、业主委员会可以书面提请房地产行政主管部门对企业行为进行诚信扣分。

**20.企业对诚信计分事项存在异议时，该如何进行申诉？**

答：房地产企业或者从业人员认为其信用信息中存在错误时，可以向区房地产行政主管部门提出异议信息处理的书面申请，并提供相应证据。

区房地产行政主管部门应当在接到异议信息处理申请的5个工作日内进行核查。经核查，异议信息属信用信息系统信息处理过程中造成的，应当立即更正；属信用信息提供单位或自行申报人引起的，应当立即通知信用信息提供人核查并做出解答。信用信息提供单位或自行申报人应当在接到核查通知的10个工作日内做出答复。

房地产行政主管部门应当对处于异议处理期的信用信息予以标注。

**第二部分 诚信管理系统10问**

**1.企业诚信系统账号如何获取？**

已有诚信手册的企业，可用原有的用户名和密码登录诚信系统。

首次申请诚信手册的企业，应先注册申请一个账号，登录诚信系统，填写相关信息，申请建立诚信档案，并获得诚信档案号。

**2.通过系统发给企业的通知包括哪些类型？不理会会有什么后果呢？**

答：通知按**办理方式**分为仅阅知、需回复。仅阅知的通知只需要阅知即可，无需回复。需回复的通知，需要按时回复。

通知按**处理方式**分为触发锁定和不触发锁定。触发锁定的通知如果不按时阅知或回复将被记录，触发3次将被锁定企业账户，企业无法对账号进行操作，直至房地产行政主管部门解锁。

**3.企业信息变更后，多少天内需登录诚信系统进行更改？**

答：10个工作日内。企业发现提供和申报的信用信息变更或失效的，应当自信用信息变更或失效之日起10个工作日内在诚信系统中及时修改。

**4.开发企业（物业企业）在开发（承接）项目后，多少天内必须登录系统进行登记？**

答：5个工作日。房地产开发企业应在每个开发项目办理施工许可前在诚信系统登记项目基本情况和管理人员情况；物业服务企业须在承接新项目合同签定后或已登记项目合同续约后5个工作日内在诚信系统登记项目基本情况。

**5.企业不按时在诚信系统中更新信息会有什么后果？**

答：诚信系统中的信息主要用途有：

⑴部分用于公开供全社会监督；

⑵房地产行政主管部门利用这些信息对企业进行监管；

⑶通过数据交换，共享该信息方便企业办理各项业务。譬如用于商品房预售许可、物业招投标、存量房网签等。

因此，如果信息不准确，不但会被视作不诚信行为被诚信扣分，还将严重影响企业办理各项业务，得不偿失。

**6.企业人员增、减如何在系统申报？**

答：比如张三从甲公司跳槽去乙公司，甲公司应先在系统中将张三从自己公司人员中删除，随后乙公司在系统中将张三增加为自己公司员工。如果甲公司不配合，乙公司可向区房地产行政主管部门提供书面证明材料，区房地产行政主管部门核实后可在系统中更正信息，并于甲公司不配合更新信息的行为予以诚信扣分的处罚。

**7.企业如何打印诚信证明？**

房地产企业在办理业务过程中需要使用诚信证明的，可在诚信系统中随时打印诚信状况证明。证明附有二维码，扫描后链接诚信网站网页，供核实纸质证明的真伪。

**8.应该使用什么浏览器访问诚信系统？**

答：为确保使用效果，建议用户使用Internet Explorer 6.0以上版本的浏览器访问诚信系统。

**9.诚信系统用户手册可在哪里获取？**

答：可在诚信系统网站的“办事指南”栏目中下载。

（http://119.145.135.38/fscx/web/index\_house.do）

**10．不会操作诚信系统或者操作系统时中遇到问题不知如何处理该怎么办？**

答：除了在诚信系统网站上提供用户手册下载外，为实时解答疑问，技术问题可拨打技术咨询电话075782326766：业务问题可拨打业务咨询电话：075782309172，还可加入“佛山市房地产诚信交流”QQ群（群号：167963321）提问。加入QQ群后请按“单位 称谓”格式更改群名片，如“佛山全能房地产开发公司 陈先生”。

# 佛山市房地产行业自律评分评定办法（试行）

**第一条 （目的依据）**

为落实《佛山市住房和城乡建设管理局房地产行业诚信管理办法》的有关规定，明确行业自律评分有关操作，制定本办法。

**第二条（评分对象）**

市房地产业协会、各区房地产行业协会、物业行业协会（以下简称“市、区行业协会”）依据本办法，对加入市、区行业协会的房地产开发企业、房地产中介服务（含房地产价格评估、房地产经纪）机构、物业服务企业（下统称“房地产企业”）进行行业自律评分，并提供给市住建管理部门作为企业诚信计分的重要参考。

**第三条（评分周期）**

房地产企业首次建立诚信档案的时间为评定的起算时间，每满一年为一个评定年度，在新的评定年度开始之际，佛山市房地产行业诚信档案管理系统和统一发布平台（以下简称“诚信系统”）将依据市、区行业协会日常在诚信系统中的记录，自动计算房地产企业的自律评分。

**第四条（评分办法）**

㈠每个评定年度房地产企业的自律评分由企业起评分与市、区行业协会在评定年度内对企业的加分、扣分累计而得，满分为100分，即：

自律评分（满分100分） = 起评分 ＋ 市、区行业协会加分、扣分

㈡房地产开发企业、房地产中介服务（含房地产价格评估、房地产经纪）机构、物业服务企业的起评分为80分。

㈢未加入市或区行业协会的企业，其自律评分为0分。

**第五条（评分标准）**

市、区行业协会根据房地产企业的行为，依据以下标准进行加分、扣分：

**㈠加分**

1.房地产企业参加市、区行业协会举办的会员大会，每次加1分，本项每个评定年度内累计加分最高不超过2分。

2.房地产企业参加市、区行业协会举办的培训班，每次加1分，本项每个评定年度内累计加分最高不超过4分。

3.房地产企业参加市、区行业协会举办的公益活动，每次加1分；提供赞助资金的，视贡献程度每次加0.5至1分，本项每个评定年度内累计加分最高不超过4分。

4.房地产企业参加市、区行业协会举办的行业论坛，每次加0.5分，参与并发言的每次加1分，本项每个评定年度内累计加分最高不超过4分。

5.房地产企业参加市、区行业协会举办的房地产博览会的，视参与程度每次加1至1.5分，本项每个评定年度内累计加分最高不超过3分。

6.房地产企业参加市、区行业协会举办的座谈会的，参与的每次加0.5分，参与并发言的每次加1分，提供书面意见的每次加0.5分，意见被采纳的每次加0.5分，本项每个评定年度内累计加分最高不超过3分。

7.对市、行业协会发展提出有价值意见并被采纳的房地产企业，视贡献程度加0.5分至1分，本项每个评定年度内累计加分最高不超过3分。

8.在市、区行业协会组织的项目检查中，房地产企业获得优、良、中等级的一次分别加3分、2分、1分，本项每个评定年度内累计加分最高不超过6分。

**㈡扣分**

1.在市、行业协会组织的项目检查中，房地产企业被评定为不合格等级的，每次扣2分，本项累计扣分最高不超过10分。

2.违反自律有关规定的被行业协会提醒的，每次扣5分，本项累计扣分最高不超过15分。

3.违反自律有关规定的被行业协会业内通报的，每次扣10分，本项累计扣分最高不超过30分。

4.违反自律有关规定的被行业协会业内公开谴责的，每次扣15分，本项累计扣分最高不超过45分。

**第六条（两级协会评分加权）**

市、区行业协会分别对房地产企业自律评分，按如下办法加权，最后得出房地产企业的自律评分：

⑴仅加入市行业协会的企业，行业自律评分根据市协会评定的行业自律评分，乘以权重值计入考评年度诚信初始评分，即房地产企业自律评分 = 市行业协会的评分 × 100%；

⑵仅加入区行业协会的企业，房地产企业自律评分= 区行业协会的评分× 70% ＋ 市行业协会的评分× 30%；

⑶同时加入了市、区行业协会的，房地产企业自律评分 = 市行业协会的评分 × 50% ＋区行业协会的评分 × 50%；

⑷加入市协会，同时加入N个区协会的，房地产企业自律评分=市行业协会的评分× 50%+（A区行业协会的评分+B区行业协会的评分+…N区行业协会评分）/N×50%

⑸未加入市协会，同时加入N个区协会的，房地产企业自律评分= （A区行业协会的评分+B区行业协会的评分+…N区行业协会评分）/N×70% ＋ 市行业协会的评分× 30%；

⑹未加入市或区行业协会的，企业在当年考评年度无自律加分和扣分，其自律评分默认为0分。；

⑺加入了市或者区行业协会的企业，当企业在当年考评年度无自律加分和扣分记录时，其自律评分默认为起评分，即80分。

**第七条（记录原则）**

市、区行业协会在记录时应当坚持客观、准确、公正、及时的原则，并指派专人负责记录。

当房地产企业发生加分、扣分情况时，市、区行业协会应在5个工作日在诚信系统中予以记录。

**第八条（异议处理）**

房地产企业认为市、区行业协会记录的信息存在错误时，可以在记录生效的30天内，向记录信息的市或区行业协会书面提出异议，并提供相应证据。

市、区行业协会应当在收到书面异议申请5个工作日内组织核查，并于20个工作日内完成调查。经核查，确属记录错误的，应当立即予以更正；记录正确的，也应书面答复申请人。

**第九条（相关责任）**

市、区行业协会及其工作人员禁止有以下行为：

（一）玩忽职守以及利用职务之便，侵犯房地产企业合法权益，损害房地产企业信誉的；

（二）不遵守本办法规定及时、客观记录房地产企业情况的。

对具有上述行为的，由其上级主管部门责令限期整改，消除影响，对拒不整改或限期整改不到位的，撤销其诚信系统的记录权限，并依法追究行政责任；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

**第十条（解释部门）**

本办法由佛山市房地产业协会负责解释。

**第十一条（生效方法）**

本办法在佛山市住房和城乡建设管理局指导下，由佛山市房地产业协会房地产开发、房地产中介、房地产评估、物业管理专业委员会、各区行业协会共同撰写，经佛山市房地产业协会会员大会表决通过后生效。

# 佛山市房地产开发行业自律公约

**第一章 总则**

**第一条（目的依据）**为规范我市房地产开发企业及从业人员的行为，督促房地产开发企业加强自我管理、自我约束，依法、诚信经营，维护房地产开发行也市场秩序，促进和保障房地产开发行业的健康发展，根据《中华人民共和国城市房地产管理法》、《城市房地产开发经营管理条例》、《广东省物价局新建商品房销售明码标价规定》、《佛山市商品房预售款监督管理实施办法》、《佛山市住房和城乡建设管理局房地产行业诚信管理办法》等的规定，特制定本公约。

**第二条（适用对象）**本公约适用于在佛山市从事房地产开发经营活动，并加入了市、区房地产行业协会（以下简称“市、区行业协会”）的房地产开发企业。

**第三条（基本原则）**本公约所遵循的基本原则为守法遵章、诚实守信、公平竞争、自律互利。

**第四条（组织机构）**市、区行业协会应设机构负责本公约的监督和实施。

**第二章 自律条款**

第五条 房地产开发的企业及相关从业人员，应该遵守国家法律、法规和行业规范，依法开发、经营、管理项目，遵循经济效益、社会效益和环境效益相统一的原则。实行全面规划、合理布局、综合开发、配套建设。

第六条 房地产开发企业开发建设的房地产项目，应当符合有关法律、法规的规定和[建筑工程质量](http://baike.baidu.com/view/547764.htm)、安全标准、建筑工程勘察、设计、施工的技术规范以及合同的约定，并向施工单位、承建单位、建立单位、业主和使用人告知本公约。

第七条 房地产开发企业开发的项目，应当符合[土地利用总体规划](http://baike.baidu.com/view/36252.htm)、年度[建设用地](http://baike.baidu.com/view/36371.htm)计划和城市规划、房地产开发年度计划的要求；按照国家有关规定需要经计划主管部门批准的，还应当报计划主管部门批准，并纳入年度[固定资产投资计划](http://baike.baidu.com/view/11792401.htm)。

第八条 房地产开发企业开发的项目，应当坚持旧区改建和新区建设相结合的原则，注重开发基础设施薄弱、交通拥挤、环境污染严重以及危旧房屋集中的区域，保护和改善[城市生态环境](http://baike.baidu.com/view/11480061.htm)，保护[历史文化遗产](http://baike.baidu.com/view/5060673.htm)。

第九条 房地产开发企业不得在未取得营业执照的情况下，擅自从事房地产开发经营

第十条 房地产开发企业应当对其开发建设的房地产开发项目的质量承担责任。

第十一条 房地产开发企业应当根据项目建设方案及施工进度编制预售项目用款计划。

第十二条 房地产开发企业守法经营，自觉抵制不正当竞争，不销售未依法取得商品房预售许可证或房地产权证的房地产，承诺取得《房地产预售许可证》的商品房项目，在规定的时间内全部公开销售。

第十三条 房地产开发企业严格使用规范化示范合同文本，保证按规定通过“商品房预（销）售合同网上备案系统”，在规定的时间内办理合同备案。

第十四条 房地产开发企业自觉维护市场交易秩序，不捂盘惜售、囤积房源，不无故拒售已取得《房地产预售许可证》在待售的房源；保证在未取得《房地产预售许可证》前，不进行内部认购、内部认筹、内部登记、办理“VIP卡”等销售推广活动。

第十五条 房地产开发企业对其商品房预售时，购房人应当凭房地产开发企业开具的缴款通知将购房款直接存入专用账户，不得直接收存商品房预售款。

第十六条 房地产广告必须真实、合法、科学、准确，符合社会主义精神文明建设要求，不得欺骗和误导公众。

第十七条 房地产开发企业委托中介机构代理销售商品房的，应当向[中介机构](http://baike.baidu.com/view/1278392.htm)出具[委托书](http://baike.baidu.com/view/71983.htm)。

第十八条 房地产开发企业在“公平、公正、协商”的原则下依法订立、认真履行房地产销售合同，遵守合同契约精神，不设定侵害消费者权益的霸王条款，不无故违约。

第十九条 房地产开发企业严格执行商品房价格以及广告管理的有关规定，认真履行价格备案制度，保证房地产广告发布的内容真实、信息规范。

第二十条 房地产开发企业自觉抵制“返本销售或者变相返本销售商品房”、“售后包租或者变相售后包租销售商品房”等违反预（销）售制度的行为，不蒙蔽和误导消费者。

第二十一条 房地产企业必须按照《佛山市商品房预（销）售合同网上备案规定》（佛府办〔2006〕286号），必须在商品房预（销）售网上签定认购书和商品房买卖合同，并同时在网上公示商品房销售信息。

第二十二条 房地产企业预（销）售商品房应当在销售现场设立公示栏和公示台，方便购房者了解该商品房项目的基本情况和获取相关信息。

第二十三条房地产开发项目竣工，经验收合格后，方可交付使用；未经验收或者验收不合格的，不得交付使用。  
第二十四条房地产开发企业应当在商品房交付使用时，向购买人提供[住宅质量保证书](http://baike.baidu.com/view/310727.htm)和[住宅使用说明书](http://baike.baidu.com/view/310884.htm)。

第二十五条 房地产开发企业不得任意恶意诋毁其他会员单位和会员单位内从业人员的业绩。

第二十六条 房地产开发企业以市、区行业协会名义开展各种活动的，必须向市、区行业协会秘书处提出书面申请，经同意后方可进行。

第二十七条 房地产开发企业应积极参加市、区行业协会组织的活动；维护行业整体利益，与市、区行业协会保持一致；自觉遵守本公约的规定、遵守市、区行业协会的纪律；服从市、区行业协会做出的决定。

**第三章 检查、监督、评估与处理**

**第二十八条（检查方式）**通过房地产开发企业自查和市、区行业协会抽查两种方式对本公约的执行情况进行检查。

（一）房地产开发企业自觉开展自查工作，每年组织一次自查并向所属的市、区行业协会提交书面自查报告；

（二）市、区行业协会每年安排至少一次公开或不公开的抽查，并在事后向被抽查对象及时反馈抽查情况、提出整改建议。

**第二十九条（监督方式）**市、区行业协会应对外公布投诉举报电话和投诉举报邮箱，接受服务对象、媒体、企业和社会公众的监督与投诉，收集、汇总社会公众传媒对房地产开发企业的报道。

**第三十条（处罚程序）**市、区行业协会对违反本公约规定的房地产开发企业及从业人员应根据情况轻重程度按如下程序依次予以提醒、业内通报、公开谴责等处罚：

㈠市、区行业协会发现房地产开发企业初次违反本公约的，应书面予以提醒，同时给出整改建议及合理的整改期；

㈡市、区行业协会应在整改期结束后5个工作日内对房地产开发企业的整改情况进行复查，发现整改不到位的，应再次给出整改期，并对房地产开发企业予以业内通报的处罚；

㈢市、区行业协会应在第二次整改期结束后5个工作日内对房地产开发企业的整改情况进行复查，整改仍不到位的，应对房地产开发企业予以公开谴责的处罚；

㈣房地产开发企业违反本公约并拒绝整改的，市、区行业协会对房地产开发企业予以公开谴责的处罚；

**第三十一条（结果的公开）**市、区行业协会应本着公开、客观的原则在协会网站及时公布各房地产开发企业的自律情况，公布各房地产开发企业违反公约、整改、被处罚的情况。

**第三十二条（处罚的后果）**被市行业协会公开谴责之日两年内：

市、区行业协会的会员单位不得与被谴责的房地产开发企业合作开展新的业务；市、区行业协会的会员单位建议考虑是否聘用被谴责的房地产开发企业从业人员。

区行业协会的会员单位不得与被谴责的房地产开发企业合作开展新的业务；该区行业协会的会员单位建议考虑是否聘用被谴责的房地产开发企业从业人员。

市、区行业协会可书面建议该房地产开发企业的合作对象中止与其合作，建议购房者不选择其项目产品。

**第三十三条（处罚的报告）**市、区行业协会作出提醒、业内通报、公开谴责的，应自处罚生效之日起5个工作日内报区房地产行政管理部门备案。

被市、区行业协会公开谴责的，市、区行业协会可申请市、区房地产行政管理部门予以诚信扣分。

**第四章 附则**

**第三十四条（修改办法）**本公约生效期间，经佛山市房地产业协会理事会或者主管部门提议，并经三分之二理事单位同意，可以对本公约进行修改。

**第三十五条（解释部门）**本公约由佛山市房地产业协会负责解释。

**第三十六条（生效方法）**本办法在佛山市住房和城乡建设管理局指导下，由佛山市房地产业协会房地产开发专业委员会和各区行业协会共同撰写，经佛山市房地产业协会会员大会表决通过后生效。

# 佛山市物业管理行业自律公约

**第一章 总则**

**第一条（目的依据）**为规范我市物业服务企业及从业人员的行为，督促物业服务企业加强自我管理、自我约束，依法、诚信经营，提高物业服务质量和水平，促进物业服务行业规范发展，根据《物业管理条例》、《广东省物业管理条例》、《佛山市物业管理办法》、《佛山市住房和城乡建设管理局房地产行业诚信管理办法》的规定，特制定本公约。

第二条（适用对象）本公约适用于在佛山市从事物业管理经营、物业管理服务运行与物业管理服务实务操作、物业顾问咨询服务活动，的经济组织（以下简称“物业服务企业”）。

第三条（基本原则）本公约所遵循的基本原则为守法遵章、诚实守信、公平竞争、自律互利。

第四条（组织机构）佛山市房地产业协会（以下简称“市行业协会”）是本公约监督机构，市、区行业协会应设机构负责实施本公约。

**第二章 自律条款**

第五条 物业服务企业及从业人员，应该遵守国家法律法规、物业管理条例、服务规范和标准，尊重业主物权、人权，按照物业服务合同约定，依法经营服务项目，遵循为业主和物业使用人提供专业化、规范化物业服务的原则。

第六条 物业服务企业提供物业服务应当与开发商(前期)或业主委员会签订物业服务合同，遵守物业服务合同（协议）和业主手册中的相关条款，提供质价相符的物业管理服务，并向业主或使用人告知本公约。

第九条 物业服务企业应严格按合同约定和政府规定的收费标准收费，明码标价，运作规范。

第十条 物业服务企业应自觉维护业主的合法权益，保护业主信息秘密；不利用业主提供的信息从事与物业服务管理合同（协议）无关的活动，不利用技术优势或其他优势侵犯业主的合法权益。

第十一条 物业服务企业应协助业主按规定使用住宅专项维修资金，不挪用或擅自使用住宅专项维修资金。

第十二条 物业服务企业应按规定使用物业服务用房，不擅自改变物业服务用房用途。

第十三条 物业服务企业应按规定使用公共区域和设施设备，不擅自改变物业管理区域内按照规划建设的共有建筑和共用设施用途。

第十四条 物业服务企业不擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益。

第十五条 物业服务企业不擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营。

第十六条 物业服务合同终止时，物业服务企业应按合同要求自动退出该物业管理委托的项目，并按规定办理查验移交手续。

第十七条 物业服务企业不以不正当手段谋取中标，与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通。物业服务企业杜绝以不正当手段、缺乏社会责任、削弱行业整体形象和竞争力以及企业竞争力的行业内竞争。

第十八条 物业服务企业不擅自终止物业服务合同（协议），擅自退出物业管理区域不履行物业服务合同。

第十九条 物业服务企业不限定业主购买其指定的经营者（服务提供者）的商品或者服务。

第二十条 物业服务企业不得任意恶意诋毁其他会员单位和会员单位内从业人员的业绩。

第二十一条 物业服务企业以市、区行业协会名义开展各种活动的，必须向市、区行业协会秘书处提出书面申请，经同意后方可进行。

第二十二条 物业服务企业应积极参加市、区行业协会组织的活动；维护行业整体利益，与市、区行业协会保持一致；遵守市、区行业协会的纪律；服从市、区行业协会做出的决定。

**第三章 检查、监督、评估与处理**

第二十三条（检查方式）通过物业服务企业自查和市、区行业协会抽查两种方式对本公约的执行情况进行检查。

（一）物业服务企业自觉开展自查工作，每年组织一次自查并向所属的市、区行业协会提交书面自查报告；

（二）市、区行业协会每年安排至少一次公开或不公开的抽查，并在事后向被抽查对象及时反馈抽查情况、提出整改建议。

第二十四条（监督方式）市、区行业协会应对外公布投诉举报电话和投诉举报邮箱，接受服务对象、媒体、物业服务企业和社会公众的监督与投诉，收集、汇总社会公众传媒对物业服务企业的报道。

第二十五条（处罚程序）市、区行业协会对违反本公约规定的物业服务企业及从业人员应根据情况轻重程度按如下程序依次予以提醒、业内通报、公开谴责等处罚：

㈠市、区行业协会发现物业服务企业初次违反本公约的，应书面予以提醒，同时给出整改建议及合理的整改期；

㈡市、区行业协会应在整改期结束后5个工作日内对物业服务企业的整改情况进行复查，发现整改不到位的，应再次给出整改期，并对企业予以业内通报的处罚；

㈢市、区行业协会应在第二次整改期结束后5个工作日内对物业服务企业的整改情况进行复查，整改仍不到位的，应对企业予以公开谴责的处罚；

㈣物业服务企业违反本公约并拒绝整改的，市、区行业协会对企业予以公开谴责的处罚；

第二十六条（结果的公开）市、区行业协会应本着公开、客观的原则在协会网站及时公布各会员单位的自律情况，公布各会员单位违反公约、整改、处罚的情况。

第二十七条（处罚的后果）受到市行业协会公开谴责的物业服务企业，自被公开谴责起两年内，市、区行业协会的会员单位应拒绝其前期物业服务投标申请；市、区行业协会可书面提醒该物业服务企业在佛山市内已承接项目的业主（业主委员会），建议业主（业主委员会）重新选聘物业服务企业或不再与该物业服务企业续签物业服务合同。

受到区行业协会公开谴责的物业服务企业，自被公开谴责起两年内，所在区的房地产开发企业会员单位应拒绝其前期物业服务投标申请；区行业协会可书面提醒该物业服务企业在该区域内已承接项目的业主（业主委员会），建议业主（业主委员会）重新选聘物业服务企业或不再与该物业服务企业续签物业服务合同。

受到市行业协会公开谴责的物业服务从业人员，自被公开谴责起两年内，市、区行业协会的会员单位建议考虑是否聘用该人员为企业工作。

受到区行业协会公开谴责的物业服务从业人员，自被公开谴责起两年内，区行业协会的会员单位建议考虑是否聘用该人员为企业工作。

第二十八条（处罚的报告）市、区行业协会作出提醒、业内通报、公开谴责的，应自处罚生效之日起5个工作日内报区房地产行政管理部门备案。

被市、区行业协会公开谴责的，市、区行业协会可申请市、区房地产行政管理部门予以诚信扣分；

**第四章 附则**

第二十九条（修改办法）本公约生效期间，经佛山市房地产业协会理事会或者主管部门提议，并经三分之二理事单位同意，可以对本公约进行修改。

第三十条（解释部门）本公约由佛山市房地产业协会负责解释。

第三十一条（生效方法）本办法在佛山市住房和城乡建设管理局指导下，由佛山市物业管理专业委员会和各区行业协会共同撰写，经佛山市房地产业协会会员大会表决通过后生效。

# 佛山市房地产经纪行业自律公约

**第一章 总则**

**第一条（目的依据）**为规范我市房地产经纪机构及从业人员的行为，建立行业自律机制，保护房地产交易及经纪活动当事人的合法权益，促进房地产中介行业的健康发展，根据《房地产经纪管理办法》、《商品房屋租赁管理办法》的规定，制定本公约。

**第二条（适用对象）**本公约适用于在佛山市从事房地产经纪活动的房地产经纪机构。

**第三条（基本原则）**本公约所遵循的基本原则为守法遵章、诚实守信、公平竞争、自律互利。

**第四条（组织机构）**市行业协会应设机构负责公约的监督和实施。

**第二章 自律条款**

**第五条** 房地产中介机构及从业人员，应该遵守国家法律、法规和行业规范，依法诚信经营。

**第六条** 房地产经纪机构及其分支机构应当自领取营业执照之日起30日内，到所在房地产主管部门备案。

**第七条** 自觉维护行业利益和行业形象，抵制有损本行业专业形象的行为，相互尊重，同业互助，不采用非正当手段进行行业内竞争。

**第八条** 严格使用佛山市二手房经纪示范合同文本，善尽居间义务，遵循诚实信用的原则，为客户提供专业、优质的服务。

**第九条** 依法执行经纪机构备案制度，严格执行和规范从业人员上岗制度，依法规范执业。

**第十条** 严格二手房交易资金管理，不挪用、占用客户交易资金，不做虚假承诺及其他违反法律法规和职业道德的行为。

**第十一条** 总公司对登记设立的分支机构及其内部从业人员加强管理，建章立制。

**第十二条** 积极承担社会责任，牢固树立服务意识，尊重业主，文明服务，不泄露受法律保护的商业秘密和个人资料，不对委托客户构成电话或其他行为的骚扰。

**第十三条** 重视人力资源管理，提高从业人员整体素质，不聘用未取得执业资格或被行政主管部门及行业协会处罚禁业的违规人员从事经纪业务。

**第十四条** 房地产经纪机构和房地产经纪人员不得有下列行为：

（一）捏造散布涨价信息，或者与房地产开发经营单位串通捂盘惜售、炒卖房号，操纵市场价格；

（二）对交易当事人隐瞒真实的房屋交易信息，低价收进高价卖（租）出房屋赚取差价；

（三）以隐瞒、欺诈、胁迫、贿赂等不正当手段招揽业务，诱骗消费者交易或者强制交易；

（四）泄露或者不当使用委托人的个人信息或者商业秘密，谋取不正当利益；

（五）为交易当事人规避房屋交易税费等非法目的，就同一房屋签订不同交易价款的合同提供便利；

（六）改变房屋内部结构分割出租；

（七）侵占、挪用房地产交易资金；

（八）承购、承租自己提供经纪服务的房屋；

（九）为不符合交易条件的保障性住房和禁止交易的房屋提供经纪服务；

（十）法律、法规禁止的其他行为。

**第十五条** 房地产经纪机构以市行业协会名义开展各种活动的，必须向市行业协会秘书处提出书面申请，经同意后方可进行。

**第十六条** 房地产经纪机构应积极参加市行业协会组织的活动；维护行业整体利益，与市行业协会保持一致；自觉遵守本公约的规定、遵守市行业协会的纪律；服从市行业协会做出的决定。

**第三章 检查、监督、评估与处理**

**第十七条（检查方式）**通过房地产经纪机构自查和市行业协会抽查两种方式对本公约的执行情况进行检查。

（一）房地产经纪机构自觉开展自查工作，每年组织一次自查并向所属的市行业协会提交书面自查报告；

（二）市行业协会每年安排至少一次公开或不公开的抽查，并在事后向被抽查对象及时反馈抽查情况、提出整改建议。

**第十八条（监督方式）**市行业协会应对外公布投诉举报电话和投诉举报邮箱，接受服务对象、媒体、企业和社会公众的监督与投诉，收集、汇总社会公众传媒对房地产经纪机构的报道。

**第十九条**（处罚程序）市行业协会对违反本公约规定的房地产经纪机构及从业人员应根据情况轻重程度按如下程序依次予以提醒、业内通报、公开谴责等处罚：

㈠市行业协会发现房地产经纪机构初次违反本公约的，应书面予以提醒，同时给出整改建议及合理的整改期；

㈡市行业协会应在整改期结束后5个工作日内对房地产经纪机构的整改情况进行复查，发现整改不到位的，应再次给出整改期，并对房地产经纪机构予以业内通报的处罚；

㈢市行业协会应在第二次整改期结束后5个工作日内对房地产经纪机构的整改情况进行复查，整改仍不到位的，应对房地产经纪机构予以公开谴责的处罚；

㈣房地产经纪机构违反本公约并拒绝整改的，市行业协会对房地产经纪机构予以公开谴责的处罚；

**第二十条（结果的公开）**市行业协会应本着公开、客观的原则在协会网站及时公布各房地产经纪机构的自律情况，公布各房地产经纪机构违反公约、整改、被处罚的情况。

**第二十一条（处罚的后果）**被市行业协会公开谴责之日两年内：市行业协会的会员单位不得与被谴责的房地产经纪机构合作开展新的业务；市行业协会的会员单位建议考虑是否聘用被谴责的房地产经纪从业人员。

市行业协会可书面建议该房地产经纪机构的合作对象中止与其合作，建议服务对象不选择其提供的服务。

**第二十二条（处罚的报告）**市行业协会作出提醒、业内通报、公开谴责的，应自处罚生效之日起5个工作日内报市房地产行政管理部门备案。

被市行业协会公开谴责的，市行业协会可申请市房地产行政管理部门予以诚信扣分。

**第四章 附则**

**第二十三条（修改办法）**本公约生效期间，经佛山市房地产业协会理事会或者主管部门提议，并经三分之二理事单位同意，可以对本公约进行修改。

**第二十四条（解释部门）**本公约由佛山市房地产业协会负责解释。

**第二十五条（生效方法）**本办法在佛山市住房和城乡建设管理局指导下，由佛山市房地产业协会房地产中介代理专业委员会撰写，经佛山市房地产业协会会员大会表决通过后生效。

# 佛山市房地产价格评估行业自律公约

**第一章 总则**

**第一条 （目的依据）**为规范我市房地产估价机构及从业人员的行为，维护房地产估价市场秩序，保障房地产估价活动当事人合法权益，根据《房地产估价机构管理办法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《中华人民共和国行政许可法》和《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》等法律、行政法规，制定本公约。

**第二条 （适用对象）**本公约适用于在佛山市从事房地产估价活动的房地产估价机构。

**第三条 （基本原则）**本公约所遵循的基本原则为守法遵章、诚实守信、公平竞争、自律互利。

**第四条 （组织机构）**市行业协会应设机构负责本公约的监督和实施。

**第二章 自律条款**

**第五条** 房地产估价机构及从业人员，应遵守国家法律、法规和行业规范，依法诚信经营。

**第六条** 积极承担社会责任，遵循公平自愿、诚实信用的原则，提供规范的专业技术服务,维护委托估价当事人及社会公众的合法权益。

**第七条** 自觉抵制不正当竞争，维护市场的良性竞争环境和运行机制，加强对机构从业人员的监管，不相互拆台、诋毁竞争对手、损害同业和行业形象。

**第八条** 不聘用或者指派未取得相应资格的人员、被吊销执业资格的违规人员以房地产估价人员的名义或者其他变相方式从事房地产（土地）估价业务。

**第九条** 不以暴力、胁迫、欺骗、贿赂等手段承揽业务。接受委托开展房地产（土地）估价业务，应当按要求与委托人签订书面的估价委托合同。

**第十条** 恪守职业道德和估价技术规范，坚持独立、客观、公正的工作原则。

**第十一条** 按照国家和行业规定的收费标准收取估价费用并开具发票，不恶意提高或降低收费。

**第十二条** 不以迎合高估或者低估要求、给予回扣、恶意压低收费等方式进行不正当竞争。

**第十三条** 不得涂改、倒卖、出租、出借或者以其他形式非法转让资质证书；

**第十四条** 不得超越资质等级业务范围承接房地产估价业务；

**第十五条** 不违反房地产估价规范和标准；

**第十六条** 不出具有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏的估价报告；

**第十七条** 外地企业不得擅自设立分支机构；

**第十八条** 不得未经委托人书面同意，擅自转让受托的估价业务；

**第十九条** 不得任意恶意诋毁其他房地产估价机构和房地产估价机构内从业人员的业绩。

**第二十条** 房地产估价机构使用市房协名义开展各种活动的，必须向市行业协会秘书处提出书面申请，经协会同意后方可进行。

**第二十一条** 房地产估价机构应积极参加市行业协会组织的活动；维护行业整体利益，与市行业协会保持一致；自觉遵守本公约的规定、遵守市行业协会的纪律；服从市行业协会做出的决定。

**第三章 检查、监督、评估与处理**

**第二十二条 （检查方式）**通过房地产估价机构自查和市行业协会抽查两种方式对本公约的执行情况进行检查。

（一）房地产估价机构自觉开展自查工作，每年组织一次自查，并向所属的市行业协会提交书面自查报告；

（二）市行业协会每年安排至少一次抽查，并在事后向房地产估价机构及时通报抽查情况、提出整改建议。

**第二十三条 （监督方式）**市行业协会应对外公布投诉举报电话和投诉举报邮箱，接受服务对象、媒体、企业和社会公众的监督与投诉，收集、汇总社会公众传媒对房地产估价机构的报道。

**第二十四条（处罚程序）**市行业协会对违反本公约规定的房地产估价机构及从业人员应根据情况轻重程度按如下程序依次予以提醒、业内通报、公开谴责等处罚：

（一）市行业协会发现房地产估价机构初次违反本公约的，应书面予以提醒，同时给出整改建议及合理的整改期；

（二）市行业协会应在整改期结束后5个工作日内对房地产估价机构的整改情况进行复查，发现整改不到位的，应再次给出整改期，并对房地产估价机构予以业内通报的处罚；

（三）市行业协会应在第二次整改期结束后5个工作日内对房地产估价机构的整改情况进行复查，整改仍不到位的，应对房地产估价机构予以公开谴责的处罚；

（四）房地产估价机构违反本公约并拒绝整改的，市行业协会对房地产估价机构予以公开谴责的处罚；

**第二十五条（结果的公开）**市行业协会应本着公开、客观的原则在协会网站及时公布各房地产估价机构的自律情况，公布各房地产估价机构违反公约、整改、被处罚的情况。

**第二十六条（处罚的后果）**被市行业协会公开谴责之日起两年内：

市行业协会的会员单位不得与被谴责的房地产估价机构合作开展新的业务；市行业协会的会员单位建议考虑是否聘用被谴责的房地产估价机构有责任的从业人员。

市行业协会可书面建议该房地产估价机构的合作对象中止与其合作，建议服务对象不选择其提供的服务。

**第二十七条（处罚的报告）**市行业协会作出提醒、业内通报、公开谴责的，应自处罚生效之日起5个工作日内报区房地产行政管理部门备案。

被市行业协会公开谴责的，市行业协会可申请市房地产行政管理部门予以诚信扣分；

**第四章**

**第二十八条（修改办法）**本公约生效期间，经佛山市房地产业协会理事会或者主管部门提议，并经三分之二理事单位同意，可以对本公约进行修改。

**第二十九条（解释部门）**本公约由佛山市房地产业协会负责解释。

**第三十条（生效方法）**本办法在佛山市住房和城乡建设管理局指导下，由佛山市房地产业协会房地产评估专业委员会撰写，经佛山市房地产业协会会员大会表决通过后生效。

# 佛山市房地产行业纠纷调处办法（试行）

**第一章 总 则**

**第一条 （目的依据）**

为规范房地产企业之间纠纷调处行为，明确纠纷调处程序，合理解决纠纷、将矛盾化解在初期，体现行业“自我管理、自我约束”的精神，特制定本办法。

**第二条（适用对象）**

当加入了佛山市房地产业协会、各区房地产行业协会、物业行业协会的房地产开发企业、房地产中介服务（含房地产价格评估、房地产经纪）机构、物业服务企业（下统称“房地产企业”）之间出现纠纷时，适用本办法。

**第三条（调处机构）**

佛山市房地产业协会设立行业纠纷调处处，建立《调处员名册》，负责全市行业纠纷调处工作。

调处员由佛山市房地产业协会房地产开发、房地产中介、房地产评估、物业管理专业委员会、各区行业协会代表或法律顾问组成。

**第四条 （调处程序）**

调处程序按流程依次为：受理调处申请、成立调处工作小组、进行调处、建立调处档案。

**第二章 调处申请与受理**

**第五条（调处的申请）**

调处申请可由当事人单方或共同向调处工作小组提出。

当事人可以通过电话、邮寄、传真、电子邮件等方式提出调处申请。

调处申请人在提交申请时应当提交以下材料：

㈠调处申请书。通过佛山市房地产业协会网站资料下载专区下载并填写;

㈡身份证明文件;

㈢如聘请代理人参与调处程序，应当提交书面授权委托书;

㈣当事人愿意提供的其他文件或证明材料，可以申明该部分文件或证明材料仅供调处员参阅。

申请人通过电话提出申请的，行业纠纷调处处可视案情复杂程度简化上述申请程序，但应当保留相关申请记录。

**第六条（调处的受理）**

行业纠纷调处处收到完备的申请材料后，应当在3个工作日内决定是否受理，并书面告知申请人。

决定予以受理的，行业纠纷调处处应当在受理之日起2个工作日内从《调处员名册》中选取调处员成立调处工作小组。

决定不予受理的，行业纠纷调处处应当在受理之日起2个工作日内书面告知申请人不予受理的理由。

调处工作小组根据案情复杂程度，决定适用简易调处或普通调处程序。

**第三章 调处程序**

**第七条（简易调处）**

简易调处由调处工作小组指定调处员通过电话或邮件等方式进行，并应当在受理之日起10个工作日内完成。

经简易调处达成和解的，调处工作小组可以协商当事人签署《调处协议书》。

简易调处自受理之日起10个工作日内仍未达成和解，或者纠纷当事人明确拒绝继续调处的，调处工作小组应当终止简易调处程序。

简易调处不成功的，调处工作小组征询双方当事人同意后，启动普通调处程序。

**第八条（普通调处）**

普通调处程序启动后，调处工作小组应当向当事人提供备选《调处员名册》、调处须知等相关材料，组织当事人选定调处员并在《普通调处确认书》上签字。

调处工作小组根据纠纷复杂程度决定普通调处由1名调处员进行独任调处或者由3名调处员组成调处小组进行调处。

由独任调处员调处的，协会或当事人应当在5个工作日内随机抽取1名调处员。

由3名调处员组成调处小组调处的，协会或当事人应当在5个工作日随机抽取3名调处员。

调处小组负责召集当事人、调处员在佛山市房地产业协会会议室召开调处面谈会，做好相关会议筹备与记录。

普通调处应当在确定调处员之日起20个工作日内调处完毕。另行确定调处员的，调处期限自调处员另行确定之日起重新计算。

如遇特殊情况需延长时限的，须经调处小组批准，延长不得超过10个工作日。

经过调处，当事人达成一致意见的，调处员应当在3个工作日内拟订《调处协议书》，并安排当事人签章确认。

**第九条（回避制度）**

出现可能影响调处员或行业纠纷调处处的工作人员独立性或公正性事由的，调处员或行业纠纷调处处的工作人员应当自行申请回避，当事人或行业纠纷调处处也可以要求调处员或行业纠纷调处处的工作人员回避。

可能影响调处员或行业纠纷调处处的工作人员独立性或公正性的情形包括但不限于：

㈠是本纠纷当事人或者当事人、代理人的近亲属;

㈡本纠纷有利害关系的;

㈢与本纠纷当事人、代理人有其他关系，可能影响独立、公正调处的;

㈣接受过当事人或代理人的请客、馈赠或提供的其他利益的;

㈤其他可能对调处员独立性或公正性产生合理怀疑的情形。

**第十条（调处终止）**

出现下列情形之一的，调处程序终止：

㈠当事人达成调处协议;

㈡任何一方当事人书面声明退出调处或以其他方式表明拒绝调处;

㈢调处期限届满，当事人未达成一致意见;

㈣法律法规及自律规则规定的其他情形。

**第十一条（建立调处档案）**

行业纠纷调处处应当对调处过程和调处结果做好留痕记录，建立和保存调处档案，并做好调处数据统计和分析工作。

**第四章 附 则**

**第十二条（违反调处约定的处罚）**

当事人应执行《调处协议书》的约定，如果当事人违反或不执行《调处协议书》相关约定的，行业纠纷调处处将根据情况轻重程度按如下程序提请市、区行业协会依次予以提醒、业内通报、公开谴责等处罚：

㈠发现当事人违反或不执行《调处协议书》相关约定的，将提请市、区行业协会对当事人书面提醒，同时提出整改期限；

㈡整改期限结束后当事人执行《调处协议书》相关约定不到位的，应再次给出整改期，并提请市、区行业协会对当事人予以业内通报的处罚；

㈢第二次整改期限结束后，当事人执行《调处协议书》相关约定仍不到位的，提请市、区行业协会对当事人予以公开谴责的处罚；

㈣当事人违反或不执行《调处协议书》相关约定的且拒绝执行的，提请市、区行业协会对当事人予以公开谴责的处罚。

**第十三条（解释部门）**

本办法由佛山市房地产业协会负责解释。

**第十四条（生效方法）**

本办法在佛山市住房和城乡建设管理局指导下，由佛山市房地产业协会房地产开发、房地产中介代理、房地产评估、物业管理专业委员会、各区行业协会共同撰写，经佛山市房地产业协会会员大会表决通过后生效。

# 联系方式

1.佛山市住房和城乡建设管理局市场监管科：

联系电话：0757-82309172

2.佛山市房地产业协会：

联系电话：0757-83219212(开发)、83380526（物业）、83392818（中介代理与评估）

3.技术支持：佛山市金政信息科技有限公司：

联系电话：0757-82326766

4. 佛山市房地产诚信交流QQ群：167963321

(加入QQ群后请按“单位 称谓”格式更改群名片，如“佛山全能房地产开发公司 陈先生”)